

ABSTRACT

ARIFAH / 2100861201218 / EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE CAFE GREEN DISTRICT OF LUBUKLINGGAU CITY / SUPER VISOR I PUPU SOPINI, SE., M.M / SUPER VISOR II RIKO MAPPEDECENG, SE., M.M)

Present time especially in Indonesia, there are various products offered to meet economic needs. Many kinds of products are created and offered according to the needs of society in general, from primary needs to secondary needs. People are able to create unique and attractive products to compete with other products. These products are marketed in various ways in order to attract consumers to buy the products they offer. The purpose of this study was to determine the dimensions of reliability (X_1), responsiveness (X_2), assurance (X_3), empathy (X_4), tangible (X_5) at the Cafe Green District of Lubuklinggau City.

The data and information collection method was carried out by means of field research, library research based on the sample determination method, so the sample determined in this research was 100 respondents. Classic assumption test using normality test and heteroscedasticity test. The data analysis techniques used in this research are multiple linear regression analysis, hypothesis testing, coefficient of determination analysis.

Based on the research results, it is known that: there is a significant influence of service quality on consumer satisfaction in Cafe Green District, Lubuklinggau City, the results of multiple linear regression berganda $Y = 0,112 X_1 + 0,132 X_2 + 0,215 X_3 + 0,202 X_4 + 0,94 X_5 + e$, tcount which show tcount is 1.232 < ttable 1.985 the H_0 is accepted on the customer satisfaction variable (Y) while the reliability variable is 2.203, responsiveness 2.011, assurance 3.865, empathy 3.160, > ttable 1.985 then H_0 is rejected. H_a is accepted and has a significant effect on the consumer satisfaction variable (Y). The coefficient of determination value, namely R square, is 0.584, which means that service quality influences variable Y by 58.4%.

The variables reliability, responsiveness, assurance, empathy have a significant influence on consumer satisfaction, while tangible variables have a positive and insignificant effect on consumer satisfaction.

Keywords : Server Quality, Consumer Satisfaction

ABSTRAK

ARIFAH / 2100861201218 / PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE GREEN DISTRICT KOTA LUBUKLINGGAU / PEMBIMBING I PUPU SOPINI, SE., M.M / PEMBIMBING II RIKO MAPPEDECENG, SE.,M.M)

Dimasa sekarang ini khususnya di Indonesia memiliki bermacam-macam produk yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi. Berbagai macam produk banyak diciptakan dan ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya mulai dari kebutuhan primer hingga kebutuhan sekunder. Masyarakat mampu menciptakan produk yang unik dan menarik guna bersaing dengan produk lain. Produk tersebut dipasarkan dengan berbagai cara agar dapat menarik konsumen untuk membeli produk yang mereka tawarkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dimensi keandalan (X_1), tanggapan (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), berwujud (X_5) pada Cafe Green District Kota Lubuklinggau secara parsial.

Metode pengumpulan data dan informasi tersebut dilakukan dengan cara penelitian lapangan (field research), penelitian Pustaka (library research) berdasarkan metode penentuan sampel, maka sampel yang di tentukan pada penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Uji asumsi klasik yang menggunakan uji normalitas dan uji heteroskedasitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis, analisis koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui : ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Green District Kota Lubuklinggau, hasil regresi linier berganda $Y = 0,112 X_1 + 0,132 X_2 + 0,215 X_3 + 0,202 X_4 + 0,94 X_5 + e$, thitung yang menunjukan thitung sebesar berwujud 1,232 < ttabel 1.985 maka H_0 diterima dan H_a ditolak tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), sedangkan variabel keandalan 2,203, tanggapan 2,011, jaminan 3,865, empati 3,160, > ttabel 1.985 maka H_0 ditolak H_a diterima berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). nilai koefisien determinasi yaitu R square sebesar 0,584 yang artinya kualitas pelayanan mempengaruhi variabel Y sebesar 58,4%.

Variabel keandalan, tanggapan, jaminan, empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel berwujud berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen