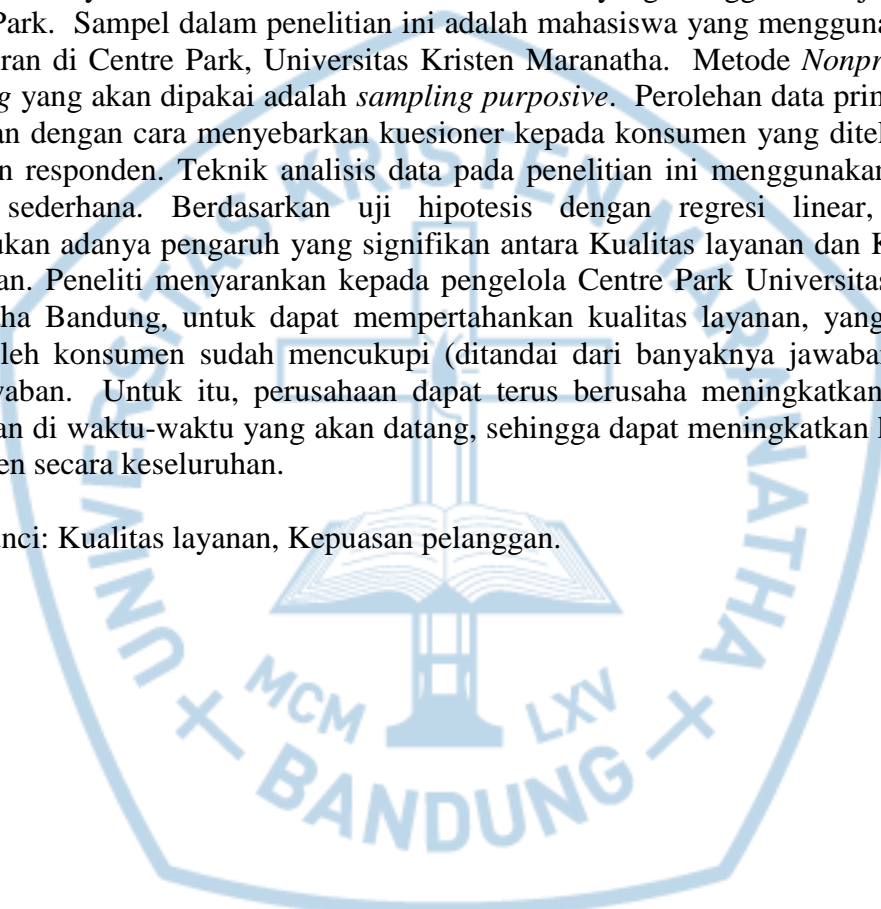


ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menguji dan menganalisa pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa pengguna Centre Park di Universitas Kristen Maranatha Bandung. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian dengan melakukan pengambilan data pada responden mahasiswa pengguna Centre Park di Universitas Kristen Maranatha Bandung. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *causal explanatory*, dengan populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat Universitas Kristen Maranatha yang menggunakan jasa parkir Centre Park. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan jasa perparkiran di Centre Park, Universitas Kristen Maranatha. Metode *Nonprobability sampling* yang akan dipakai adalah *sampling purposive*. Perolehan data primer dapat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang diteliti untuk dijadikan responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode regresi sederhana. Berdasarkan uji hipotesis dengan regresi linear, peneliti menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas layanan dan Kepuasan pelanggan. Peneliti menyarankan kepada pengelola Centre Park Universitas Kristen Maranatha Bandung, untuk dapat mempertahankan kualitas layanan, yang saat ini dirasa oleh konsumen sudah mencukupi (ditandai dari banyaknya jawaban setuju) dari jawaban. Untuk itu, perusahaan dapat terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di waktu-waktu yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.

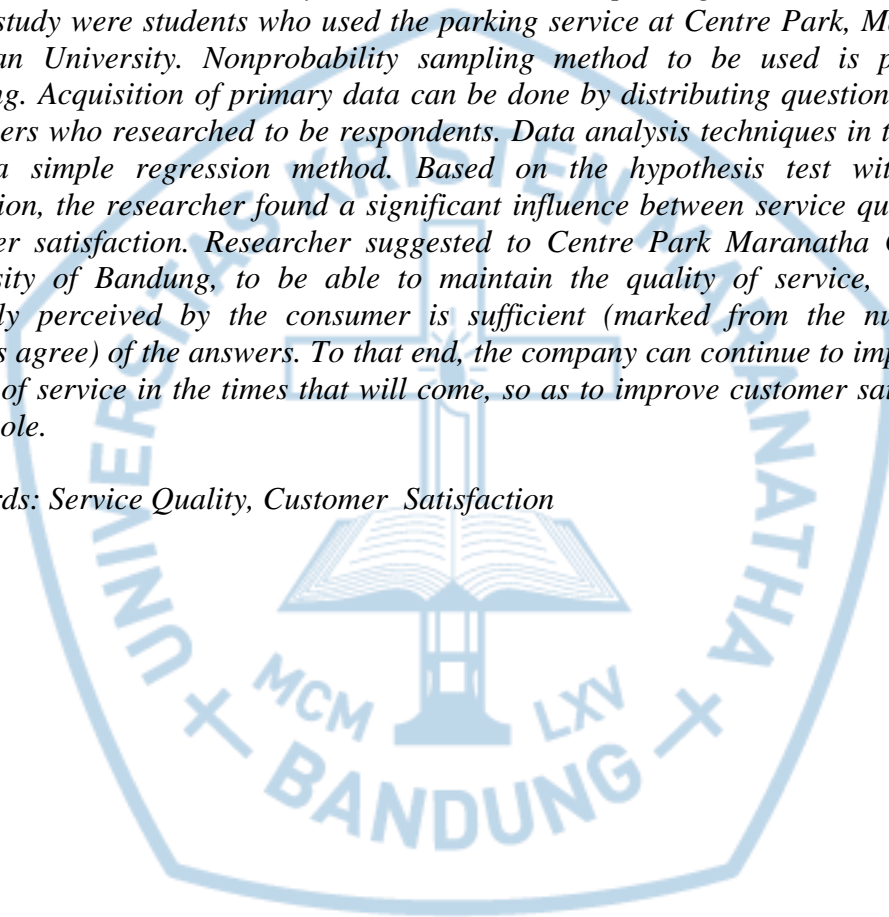
Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

The purpose of this study is to test and analyze the influence between the service quality to customer satisfaction at the students of Centre Park users at Maranatha Christian University of Bandung. To that end, the researchers conducted a study by collecting data on respondents of students of Centre Park users at Maranatha Christian University of Bandung. This type of research uses the type of causal explanatory research, with the population taken in this study is the community of Maranatha Christian University who use Centre Park parking services. The samples in this study were students who used the parking service at Centre Park, Maranatha Christian University. Nonprobability sampling method to be used is purposive sampling. Acquisition of primary data can be done by distributing questionnaires to consumers who researched to be respondents. Data analysis techniques in this study using a simple regression method. Based on the hypothesis test with linear regression, the researcher found a significant influence between service quality and customer satisfaction. Researcher suggested to Centre Park Maranatha Christian University of Bandung, to be able to maintain the quality of service, which is currently perceived by the consumer is sufficient (marked from the number of answers agree) of the answers. To that end, the company can continue to improve the quality of service in the times that will come, so as to improve customer satisfaction as a whole.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (BAHASA INDONESIA).....	i
HALAMAN JUDUL (BAHASA INGGRIS)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2. Bauran Pemasaran	10
2.1.3. Kualitas Jasa (Service Quality)	12
2.1.3.1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	17
2.1.3.2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	18
2.1.3.3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	19
2.1.3.4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	20
2.1.3.5. Empati (<i>Empathy</i>)	21
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	23
2.2. Kerangka Teoritis dan kerangka Pemikiran	28
2.3. Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis.....	30
2.4. Hasil Penelitian Empiris	33
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1. Pengertian Populasi	35
3.2.2. Pengertian Sampel	35
3.2.3. Ukuran Sampel.....	36
3.3. Definisi Operasional Variabel	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Teknik Analisis Data	41
3.5.1. Uji Instrumen.....	41

3.5.1.1. Uji Validitas	41
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	42
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	42
3.5.2.1. Uji Normalitas	42
3.5.2.2. Uji Heteroskedastisitas	43
3.5.2.3. Uji Multikolinearitas	43
3.5.3. Uji Hipotesis	44
3.5.3.1. Uji F	44
3.5.3.2. Uji Koefisien Determinasi	45
3.5.3.1. Uji t	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Umum Responden	47
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	48
4.2. Analisis Statistik Deskriptif	49
4.2.1. Frekuensi Item Pernyataan nomor 1	49
4.2.2. Frekuensi Item Pernyataan nomor 2	50
4.2.3. Frekuensi Item Pernyataan nomor 3	51
4.2.4. Frekuensi Item Pernyataan nomor 4	52
4.2.5. Frekuensi Item Pernyataan nomor 5	53
4.2.6. Frekuensi Item Pernyataan nomor 6	54
4.2.7. Frekuensi Item Pernyataan nomor 7	55
4.2.8. Frekuensi Item Pernyataan nomor 8	56
4.2.9. Frekuensi Item Pernyataan nomor 9	57
4.2.10. Frekuensi Item Pernyataan nomor 10	58
4.2.11. Frekuensi Item Pernyataan nomor 11	59
4.2.12. Frekuensi Item Pernyataan nomor 12	60
4.2.13. Frekuensi Item Pernyataan nomor 13	61
4.2.14. Frekuensi Item Pernyataan nomor 14	62
4.2.15. Frekuensi Item Pernyataan nomor 15	63
4.2.16. Frekuensi Item Pernyataan nomor 16	64
4.2.17. Frekuensi Item Pernyataan nomor 17	65
4.2.18. Frekuensi Item Pernyataan nomor 18	66
4.2.19. Frekuensi Item Pernyataan nomor 19	67
4.2.20. Frekuensi Item Pernyataan nomor 20	68
4.2.21. Frekuensi Item Pernyataan nomor 21	69
4.2.22. Frekuensi Item Pernyataan nomor 22	70
4.2.23. Frekuensi Item Pernyataan nomor 23	71
4.2.24. Frekuensi Item Pernyataan nomor 24	72
4.2.25. Frekuensi Item Pernyataan nomor 25	73
4.2.26. Frekuensi Item Pernyataan nomor 26	74
4.2.27. Frekuensi Item Pernyataan nomor 27	75
4.2.28. Frekuensi Item Pernyataan nomor 28	76
4.2.29. Frekuensi Item Pernyataan nomor 29	77
4.2.30. Frekuensi Item Pernyataan nomor 30	78

4.2.31. Frekuensi Item Pernyataan nomor 31	79
4.2.32. Frekuensi Item Pernyataan nomor 32	80
4.2.33. Frekuensi Item Pernyataan nomor 33	81
4.2.34. Frekuensi Item Pernyataan nomor 34	82
4.2.35. Frekuensi Item Pernyataan nomor 35	83
4.2.36. Frekuensi Item Pernyataan nomor 36	84
4.3. Uji Kecukupan Sampel	85
4.4. Uji Instrumen	86
4.4.1. Uji Validitas	86
4.4.2. Uji Reliabilitas	88
4.5. Uji Asumsi Klasik	95
4.5.1. Uji Normalitas	95
4.5.2. Uji Heteroskedastisitas	98
4.5.3. Uji Multikolinearitas	99
4.6. Pengujian Hipotesis	99
4.6.1. Pengujian Regresi linier sederhana (Uji t)	99
4.6.2. Pengujian Regresi linier Berganda (Uji F)	102
4.6.3. Pengujian Koefisien Determinasi	103
4.6.4. Pengujian Persamaan Regresi	104
4.7. Pembahasan	104
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN:	107
5.1. Kesimpulan	107
5.2. Keterbatasan Penelitian	108
5.3. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE)	139

DAFTAR GAMBAR

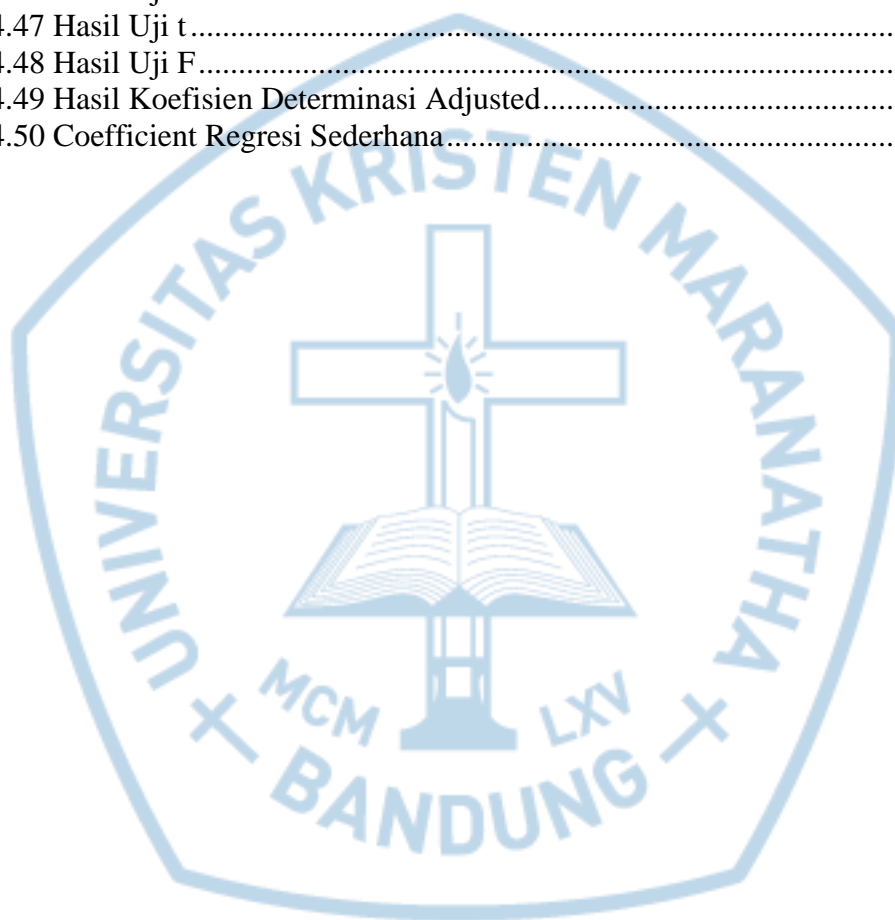
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 2.3 Model Penelitian	32



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil penelitian terdahulu	33
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2. Skala Likert	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	48
Tabel 4.3 Frekuensi Item Pernyataan nomor 1	49
Tabel 4.4 Frekuensi Item Pernyataan nomor 2	50
Tabel 4.5 Frekuensi Item Pernyataan nomor 3	51
Tabel 4.6 Frekuensi Item Pernyataan nomor 4	52
Tabel 4.7 Frekuensi Item Pernyataan nomor 5	53
Tabel 4.8 Frekuensi Item Pernyataan nomor 6	54
Tabel 4.9 Frekuensi Item Pernyataan nomor 7	55
Tabel 4.10 Frekuensi Item Pernyataan nomor 8	56
Tabel 4.11 Frekuensi Item Pernyataan nomor 9	57
Tabel 4.12 Frekuensi Item Pernyataan nomor 10	58
Tabel 4.13 Frekuensi Item Pernyataan nomor 11	59
Tabel 4.14 Frekuensi Item Pernyataan nomor 12	60
Tabel 4.15 Frekuensi Item Pernyataan nomor 13	61
Tabel 4.16 Frekuensi Item Pernyataan nomor 14	62
Tabel 4.17 Frekuensi Item Pernyataan nomor 15	63
Tabel 4.18 Frekuensi Item Pernyataan nomor 16	64
Tabel 4.19 Frekuensi Item Pernyataan nomor 17	65
Tabel 4.20 Frekuensi Item Pernyataan nomor 18	66
Tabel 4.21 Frekuensi Item Pernyataan nomor 19	67
Tabel 4.22 Frekuensi Item Pernyataan nomor 20	68
Tabel 4.23 Frekuensi Item Pernyataan nomor 21	69
Tabel 4.24 Frekuensi Item Pernyataan nomor 22	70
Tabel 4.25 Frekuensi Item Pernyataan nomor 23	71
Tabel 4.26 Frekuensi Item Pernyataan nomor 24	72
Tabel 4.27 Frekuensi Item Pernyataan nomor 25	73
Tabel 4.28 Frekuensi Item Pernyataan nomor 26	74
Tabel 4.29 Frekuensi Item Pernyataan nomor 27	75
Tabel 4.30 Frekuensi Item Pernyataan nomor 28	76
Tabel 4.31 Frekuensi Item Pernyataan nomor 29	77
Tabel 4.32 Frekuensi Item Pernyataan nomor 30	78
Tabel 4.33 Frekuensi Item Pernyataan nomor 31	79
Tabel 4.34 Frekuensi Item Pernyataan nomor 32	80
Tabel 4.35 Frekuensi Item Pernyataan nomor 33	81
Tabel 4.36 Frekuensi Item Pernyataan nomor 34	82
Tabel 4.37 Frekuensi Item Pernyataan nomor 35	83

Tabel 4.38 Frekuensi Item Pernyataan nomor 36	84
Tabel 4.39. Uji Kecukupan Sampel	85
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas.....	86
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas : <i>Tangibles</i>	89
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas : <i>Reliability</i>	90
Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas : <i>Responsiveness</i>	91
Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas : <i>Assurance</i>	92
Tabel 4.45 Hasil Uji Reliabilitas : <i>Empathy</i>	93
Tabel 4.46 Hasil Uji Reliabilitas : <i>Customer Satisfaction</i>	94
Tabel 4.46 Hasil Uji Multikolinearitas.....	99
Tabel 4.47 Hasil Uji t.....	101
Tabel 4.48 Hasil Uji F.....	103
Tabel 4.49 Hasil Koefisien Determinasi Adjusted.....	103
Tabel 4.50 Coefficient Regresi Sederhana.....	104



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Histogram	96
Grafik 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	97
Grafik 4.3 Scatterplot Dependent Variabel: Customer Satisfaction	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	114
Lampiran 2 Gambaran umum Responden.....	118
Lampiran 3 Analisis Statistik Deskriptif.....	119
Lampiran 4 Uji Kecukupan Sampel.....	131
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	132
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	135
Lampiran 7 Pengujian Hipotesis	137

