

ABSTRAK

Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan, dengan menyusun judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan (objek penelitian Yogya Riau Junction)”.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan non-probability sampling (penarikan sampel secara tidak acak) dengan teknik pengambilan sampelnya yaitu purposive sampling. Jumlah sampel responden adalah 180 konsumen Yogya Riau Junction di kota Bandung. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode survey menggunakan alat bantu kuesioner.

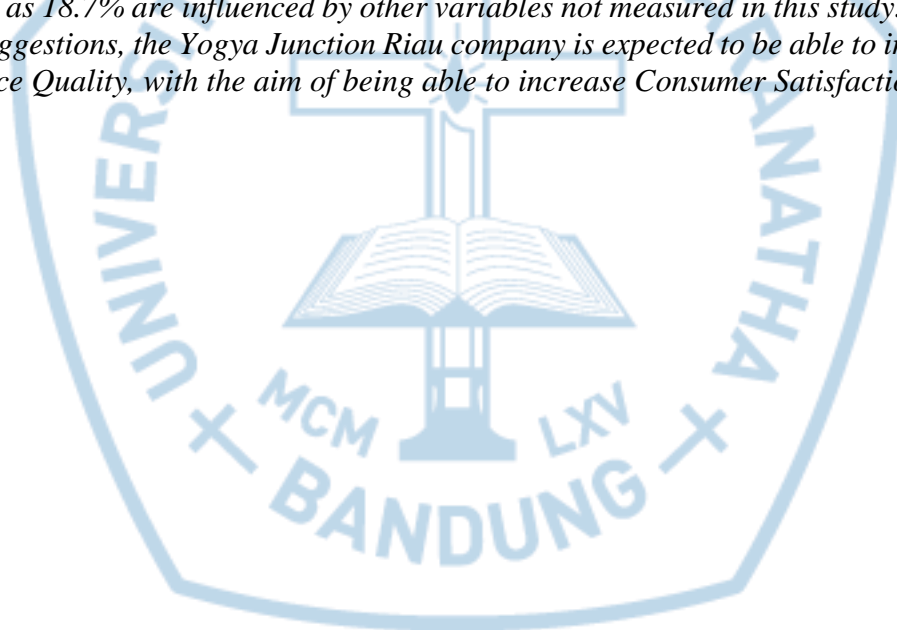
Untuk Uji Hipotesis 1, didapatkan nilai F hitung sebesar 156.966, dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Dengan demikian, didapat bahwa nilai F hitung (156.966) lebih besar dari nilai F tabel (2.420). Selain itu, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti signifikan < 0.05 , maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Didapat bahwa pengaruh secara bersama-sama antara variabel-variabel Kualitas Layanan (Keandalan (X1), Bukti fisik (X2), Daya tangkap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5)) terhadap Kepuasan pelanggan adalah sebesar 81.3%. sementara, sebanyak 18.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Berdasarkan saran, perusahaan Yogya Junction Riau diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Layanan, dengan sasaran untuk dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The researcher is interested in examining how the influence of service quality on customer satisfaction, by compiling the title "Effect of Service Quality on Customer Satisfaction (the object of Yogya Riau Junction research)".

This research was conducted using non-probability sampling (sampling is not random) with the sampling technique that is purposive sampling. The sample of respondents was 180 Yogya Riau Junction consumers in the city of Bandung. The data collection method used is the survey method using a questionnaire tool.

To Test Hypothesis 1, the value of F count is 156.966, and the significance value is 0.000. Thus, it is obtained that the value of F count (156,966) is greater than the value of F table (2,420). In addition, the significance value is 0.000, which means significant <0.05 , then the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted. Thus, Service Quality has an effect on Consumer Satisfaction. It was found that the influence jointly between Service Quality variables (Reliability (X1), Physical Evidence (X2), Capability (X3), Assurance (X4), and Empathy (X5)) on customer satisfaction was 81.3% while, as many as 18.7% are influenced by other variables not measured in this study. Based on suggestions, the Yogya Junction Riau company is expected to be able to improve Service Quality, with the aim of being able to increase Consumer Satisfaction.



DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PUBLIKASI DAN DOKUMENTASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II: LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1. Manajemen.....	7
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	10

2.1.3 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3.1 Bauran Produk.....	13
2.1.3.2 Bauran Harga	15
2.1.3.3 Bauran Distribusi	16
2.1.3.4 Bauran Promosi.....	16
2.1.4 Respon Konsumen	17
2.1.1 Perilaku Konsumen	19
2.1.2 Stimulus Pemasaran	26
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	27
2.1.6 Kualitas Layanan.....	28
2.1.7. Perilaku Konsumen.....	33
2.2 Riset Empiris.....	44
2.3 Rerangka Pemikiran	48
2.4 Pengembangan Hipotesis	49
2.5 Model Penelitian	49
BAB III: METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Populasi Dan Sampel	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel.....	51
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	52

3.4 Metode Pengumpulan Data	54
3.5 Uji Penelitian.....	55
3.5.1 Uji Validitas	55
3.5.2 Uji Reliabilitas	56
3.5.3.Uji Normalitas	56
3.5.4.Uji Multikolineantas	57
3.5.5.Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.5.6.Uji Outliers.....	58
3.5.7.Uji Regresi Linier Berganda	59
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Hasil Penelitian	61
4.1.2.3.Uji Normalitas.....	65
4.1.2.4.Uji Multikolineantas.....	67
4.1.2.5.Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.1.3. Uji Hipotesis	70
4.1.3.1. Uji Regresi Linier.....	70
4.1.3.2. Uji F	72
4.1.3.3. Uji Koefisien Determinasi.....	73
4.2. Pembahasan.....	74
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	76

5.1. Kesimpulan	76
5.2. Implikasi manajerial.....	77
5.3. Keterbatasan penelitian	77
5.4. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79

