

## **ABSTRACT**

Era of globalization produces intense competition for the products or services produced by each company. A company will be able to continue to exist if it has the ability to compete. That caused manufacturers competing to provide the best possible service. Likewise sights required to provide the best service for consumers. Not only the beauty of the tourist attractions or facilities that they have, but the quality of service also plays an important role for customer satisfaction. Furthermore the customer satisfaction will lead to consumers who make repeat purchases even recommend to their relatives.

This study aims to examine the impact of service quality on customer satisfaction in the Floating Market Lembang. The population in this study was student management Maranatha Christian University. Samples were taken at 100. Spread using purposive sampling. Measurement scale using a Likert scale. In the data analysis used simple regression test with SPSS program. After doing the test instrument and obtained the classical assumption that there is an influence of service quality on customer satisfaction Lembang Floating Market by 24.7%.

Keywords: service quality; customer satisfaction

## ABSTRAK

Era globalisasi menghasilkan persaingan yang ketat untuk produk atau jasa yang dihasilkan oleh tiap perusahaan. Sebuah perusahaan akan mampu terus eksis apabila memiliki kemampuan untuk bersaing. Hal itu menyebabkan produsen berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Begitu juga tempat wisata dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya. Bukan hanya keindahan tempat wisata atau fasilitas yang mereka miliki, namun kualitas pelayanan juga memegang peran penting bagi kepuasan pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan tersebut akan mengakibatkan konsumen yang melakukan pembelian ulang bahkan merekomendasikan kepada kerabat mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Floating Market Lembang. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Manajemen Universitas Kristen Maranatha. Sampel yang diambil sebesar 100. Penyebarannya menggunakan *purposive sampling*. Skala pengukurannya menggunakan skala Likert. Pada analisis data digunakan uji regresi sederhana dengan program aplikasi SPSS. Setelah melakukan uji instrumen dan asumsi klasik didapatkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Floating Market Lembang sebesar 24,7%.

Kata kunci : kualitas pelayanan; kepuasan konsumen

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Riset.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	8
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	14

2.1.6 Riset Empiris.....	20
2.2 Rerangka Teoritis.....	21
2.3 Rerangka Pemikiran.....	23
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.5 Model Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Data Primer.....	27
3.4.2 Data Sekunder.....	27
3.4.3 Menentukan Ukuran Sampel.....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7 Metode Analisis Data.....	33
3.7.1 Uji Multikolinieritas.....	34
3.7.2 Uji Heterokedastisitas.....	34
3.7.3 Uji Normalitas.....	35
3.7.4 Uji Validitas.....	36

3.7.5 Uji Reabilitas.....	36
3.7.6 Uji Regresi.....	37
3.7.7 Pengujian Korelasi.....	38
3.7.8 Uji Koefisien Determinasi.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Data Responden.....	41
4.1.1 Jenis Kelamin.....	41
4.1.2 Usia.....	42
4.1.3 Frekuensi Berkunjung.....	43
4.1.4 Sumber Informasi.....	45
4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	47
4.1.1 Uji Validitas.....	47
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.2 Uji Normalitas.....	52
4.3 Uji Heterokedastisitas.....	53
4.4 Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	54
4.4.1 Uji Hipotesis.....	54
4.4.2 Uji Regresi.....	54
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Batasan Penelitian.....	58

5.3 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN.....	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Rerangka Teoritis.....	21
Gambar 2	Rerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3	Model Penelitian.....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel I	Riset Empiris.....	20
Tabel II	Definisi Operasional Variabel & Skala Pengukuran.....	30
Tabel III	Jenis kelamin.....	42
Tabel IV	Usia.....	43
Tabel V	Frekuensi Berkunjung.....	44
Tabel VI	Sumber Informasi.....	46



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram I	Jenis Kelamin.....	41
Diagram II	Usia.....	43
Diagram III	Frekuensi Berkunjung.....	44
Diagram IV	Sumber Informasi.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner & Jawaban Kuesioner.....	63
Lampiran B	Tanggapan Responden.....	74
Lampiran C	Karakteristik Responden.....	82
Lampiran D	Uji Validitas.....	87
Lampiran E	Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran F	Uji Normalitas.....	93
Lampiran G	Uji Heterokedastisitas.....	95
Lampiran H	Uji Regresi.....	97

