

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PENGARUHNYA
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA WAROENG STEAK
AND SHAKE DI KOTA SEMARANG**

DARRYL SONIA ROSTASIA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201102359@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas jasa pelayanan : keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty), bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak and Shake di Kota Semarang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda pada 100 masyarakat yang melakukan pembelian pada Waroeng Steak and Shake Di Kota Semarang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan spss versi 16.

Teknik sampling yang dipakai adalah purposive sampling dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan korelasi antar skor, uji reliabilitas dengan cronbach alpha. Uji asumsi klasik dan analisis regresi liner berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti fisik (tangibles) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak and Shake Di Kota Semarang. Di dalam penelitian ini, variable tangibles (bukti fisik) merupakan variable paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak and Shake Di Kota Semarang.

Kata Kunci : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan.

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT WAROENG STEAK AND SHAKE IN SEMARANG CITY

DARRYL SONIA ROSTASIA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201102359@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of service quality : reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles on customer satisfaction at Waroeng Steak and Shake in Semarang city. The method of collecting data is using questionnaires and analysis techniques use multiple linear regression to the 100 people who are transaction at Waroeng Steak and Shake in Semarang city. Analysis of the data in this study using SPSS version 16.

The sampling technique used is purposive sampling and testing techniques of data used in this study include the validity of the correlation between test scores, reliability test with Cronbach Alpha. Classical assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis. The results show that the variable reliability, responsiveness, assurance , empathy and tangibles have positive and significant influence on customer satisfaction at Waroeng Steak and Shake in Semarang city : In this study, tangibles variables is the most dominant variable affecting customer satisfaction at Waroeng Steak and Shake in Semarang city.

Keyword : Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, Customer Satisfaction.