

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENTRAL SWALAYAN DI KABUPATEN KENDAL

RIYADI AGUNG HARMAWAN

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : 211200901802@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan determinan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan konsumen. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, tetapi dalam penelitian ini dianalisis melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tujuan penelitian ini adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Sentral Swalayan, Jl. Soekarno-Hatta No. 305, Kabupaten Kendal. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen Sentral Swalayan Kabupaten Kendal sebanyak 100 responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan datanya kuesioner. Teknik analisisnya regresi berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa : Bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

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

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN SENTRAL SWALAYAN KABUPATEN KENDAL

RIYADI AGUNG HARMAWAN

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : 211200901802@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Consumer satisfaction is a person`s feelings of pleasure or disappointment that emerged after comparing the performance (results) are considered products of the expected performance. Consumer satisfaction is a significant determinant of a repeat purchase, information from positive word of mouth and consumer loyalty. Many factors can affect customer satisfaction, but in this study were analyzed through physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study is physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy

The population in this study is the consumer of the Central Self, Jl. Soekarno-Hatta No.. 305, Kendal. The sample in this study is most central consumer consumer Self Kendal 100 respondents. The type of data in this study is primary data. Methods of data collection questionnaire. Multiple regression analysis techniques. The research proves that: The physical evidence significant positive effect on customer satisfaction. Reliability positive and significant effect on customer satisfaction. Responsiveness positive and significant effect on customer satisfaction. Warranty positive and significant effect on customer satisfaction. Empathy positive and significant effect on customer satisfaction.

Keyword : Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction