

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Swalayan ADA Siliwangi Semarang**

**SEPRIANA TEBAI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

*Email : [sepri1451@yahoo.com](mailto:sepri1451@yahoo.com)*

### **ABSTRAK**

#### **ABSTRAKSI**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyak berdirinya swalayan di Semarang salah satunya adalah Swalayan ADA Siliwangi namun masih banyak konsumen yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan diadakan penelitian adalah untuk mengetahui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati apakah memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Swalayan ADA Siliwangi Semarang pada tahun 2012.

Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden dengan menggunakan accidental sampling. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis yang di uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji F dan uji t, analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), dan analisis regresi linier berganda. Untuk menganalisis data menggunakan alat bantu software SPSS 16.0.

Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 360 + 0,077 (X1) + 0,087(X2) + 0,647 (X3) + 0,107 (X4) + 0,136 (X5).$$

Dari hasil pengujian yang dilakukan dengan uji t baik variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, sedangkan variabel Bukti fisik, variabel kehandalan, variabel ketanggapan, variabel Empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan dan variabel empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya koefisien determinasi atau R<sup>2</sup> adalah 0,776 atau hal ini berarti variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan dan variabel empati. Sedangkan sisanya 22,40 % dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

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

**Kata Kunci :**

## **The Influence of Service Quality on Customers` Satisfaction at Swalayan ADA Siliwangi Semarang**

**SEPRIANA TEBAI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

*Email : [sepri1451@yahoo.com](mailto:sepri1451@yahoo.com)*

### **ABSTRACT**

#### **ABSTRACT**

The research was motivated by a growing number of self-service establishment in Hyderabad one of which is ADA Self Siliwangi but there are still many consumers who complained about the quality of services provided. Purpose of the research is to find physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are terhadap influence consumer satisfaction. The population in this study were consumers Supermarkets ADA Siliwangi Semarang in 2012.

After a literature review and hypothesis formulation, data were collected through a questionnaire to 100 respondents by using accidental sampling. Then conducted an analysis of data obtained in the form of analysis yag in validity and reliability, test classic assumptions, hypothesis testing via the F test and t test, analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>), and multiple linear regression analysis. To analyze the data using SPSS 16.0 software tools.

Based on the results if the data by using multiple linear regression analysis the regression equations obtained are as follows:

$$Y = 360 + 0.077 (X1) + 0.087 (x2) + 0.647 (X3) + 0.107 (X4) + 0.136 (X5).$$

From the results of tests performed by t test whether a variable has positive and significant assurance to the consumer satisfaction variables, whereas variables of physical evidence, reliability variable, the variable responsiveness, empathy variables do not have a positive and vriabel kepuasan signifkan is to consumers, then F can be determined through test that the variables of physical evidence, the reliability of variables, variable responsiveness, assurance and Variable variables in bersama\_sama empathy has a significant influence on consumer satisfaction. The magnitude of the coefficient of determination or R<sup>2</sup> is 0.776, or it means that the variation of consumer satisfaction can be explained by the variables of physical evidence, the variable reliability, responsiveness variable, variable insurance and variable empathy. While the remaining 22.40% is explained by reasons other than the model.

**Keywords:** Physical Evidence, Reliability, Security, Power Response, Empathy, Customer Satisfaction

**Keyword :**