

## **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan Swalayan (Studi pada Super Swalayan Sampangan Kota Semarang)**

**YEYEN SOPIAN**

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

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

*Email : [mazyen9860@rocketmail.com](mailto:mazyen9860@rocketmail.com)*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) seberapa jauh memiliki asosiasi dengan kepuasan konsumen di Super Swalayan di Sampangan Semarang, dan mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di Super Swalayan di Sampangan Semarang. Data dan sumber data menggunakan data primer yang berasal dari responden melalui jawaban kuisisioner. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuisisioner, yaitu melalui penyebaran menyamakan konsumen Super Swalayan di Sampangan Semarang. Populasi dalam jumlah penelitian untuk 1.000 konsumen. Diambil Sampel sebesar 100 Intake Teknik masyarakat sederhana dilakukan dengan sampling acak. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi logistik biner (binary regresi logistik). Uji akurasi model regresi digunakan untuk menilai akurasi regresi model dalam penelitian ini diukur dengan nilai Chi-Square dengan Uji Hosmer dan Lemeshow. Berdasarkan hasil regresi logistik biner analisis diperoleh bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil B diharapkan tes atau contoh (B) diketahui bahwa kontribusi yang diberikan oleh variabel adalah empati terhadap kepuasan konsumen yang terbesar dibandingkan dengan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Kata Kunci :

## **Analysis on the Influence of Service Quality on Supermarket`s Customers (a Study at Super-Swalayan, in Sampangan, Semarang)**

**YEYEN SOPIAN**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

*Email : [mazyen9860@rocketmail.com](mailto:mazyen9860@rocketmail.com)*

### **ABSTRACT**

This research aims to analyze evidence physical factor (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) how far have association to with satisfaction of consumer at Super Swalayan in Semarang Sampangan, and to know most dominant factor in influencing satisfaction of consumer at Super Swalayan in Semarang Sampangan. Data and source data use primary data stemming from responder through questioner answer. Technique data collecting at this research is questioner, that is through spreading of equate to Super Swalayan consumer in in Semarang Sampangan. Population in research amount to 1.000 consumers.

Taken Sample equal to 100 peoples Technique Intake of simple conducted with sampling random. Used by method at this research is binary logistics regression (regression logistic binary). Test accuracy model regression used to assess accuracy model regression in this research is measured with Chi-Square value with Test Hosmer and Lemeshow. Pursuant to result of logistic binary regression

analysis obtained that independent variable consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have an effect on positive and significant to satisfaction of consumer. From result of B expects test or  $\exp(B)$  known that given by contribution is empathy variable to satisfaction of consumer which is biggest to be compared to physical evidence variable, reliability, responsiveness, and assurance.

Keyword :