

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE KOPI MIRING SEMARANG

NELLA OCTAVIANI

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

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

Email : nayla_chan13@yahoo.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kafe Kopi Miring Semarang merupakan salah satu kafe yang diminati oleh masyarakat yang sangat menarik untuk diteliti dari sisi variabel-variabel tersebut di atas. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis berupa uji F, uji t dan koefisien determinasi (r^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Perhatian (Empathy) terhadap kepuasan pelanggan dengan pengaruh sebesar 84,8%. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Kafe Kopi Miring adalah variabel Perhatian (Empathy) .

Kata kunci : Kafe Kopi Miring Semarang, kualitas layanan , Kepuasan Pelanggan

Kata Kunci : Kafe Kopi Miring Semarang, kualitas layanan , Kepuasan Pelanggan

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF KOPI MIRING CAFFE SEMARANG

NELLA OCTAVIANI

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

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

Email : nayla_chan13@yahoo.com

ABSTRACT

Customer satisfaction is a happy or disappointed feeling of people that appear after comparing the result of product thought with the result hoped. Customer satisfaction is influenced by perception of some quality, either service or product. One of factors that determine customer satisfaction is customer perception about service quality focused at five dimensions of service quality; they are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Kafe Kopi Miring Semarang is one cafe in demand by people who very interesting to study in terms of the variables mentioned above. Data collection techniques by spreading questionnaires to 100 respondents. The analysis technique used is to test the validity and reliability, such as the classic assumption test normality test, multicollinearity, heterocedastisity test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing in the form of F test, t test and the coefficient of determination (r^2). The results showed that there is significant influence between tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to customer satisfaction with the effect of 84.8%. Most dominant variable affecting customer satisfaction Kafe Kopi Miring is a variable empathy .

KeyWords : Kopi Miring Caffe Semarang, service quality, customer satisfaction

Keyword : Kafe Kopi Miring Semarang, kualitas layanan , Kepuasan Pelanggan