

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK MITRA BEASISWA BERENCANA PADA AJB BUMIPUTERA 1912 CABANG PRINGSEWU UNIT KERJA PRINGSEWU TAHUN 2011**

**Oleh**

**NURHAYATI**

Kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih rendah dari pada harapan konsumen, konsumen akan kecewa, jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas, jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diantaranya adalah kualitas jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu tahun 2011.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemegang polis produk mitra beasiswa berencana pada AJB

Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu unit kerja Pringsewu yang berjumlah 716 pemegang polis, dan sampel dalam penelitian ini adalah 107 pemegang polis.

Pengujian hipotesis antara variabel bebas dan terikat secara parsial digunakan statistik t melalui model regresi linier sederhana, sedangkan pengujian secara simultan menggunakan statistik F melalui model regresi linier ganda.

Berdasarkan analisis diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa:

1. Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 10,046 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi sebesar 0,700 dengan kadar determinasi sebesar 0,490, yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi bukti fisik sebesar 49%.
2. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 9,373 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi 0,675 dengan kadar determinasi sebesar 0,456 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi keandalan sebesar 45,6%.
3. Ada pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 9,153 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi 0,666 dengan kadar determinasi sebesar 0,444 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi ketanggapan sebesar 44,4%.

4. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan  $t_{hitung}$  sebesar  $8,056 > t_{tabel}$  sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi 0,618 dengan kadar determinasi sebesar 0,382 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi tingkat jaminan sebesar 38,2%.
5. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan  $t_{hitung}$  sebesar  $7,970 > t_{tabel}$  sebesar 1,990 dengan koefisien korelasi 0,614 dengan kadar determinasi sebesar 0,377 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi tingkat empati sebesar 37,7%.
6. Ada pengaruh dimensi kualitas jasa (bukti fisik,keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan konsumen Produk Mitra Beasiswa Berencana Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011, dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $27,889 > 2,30$  dengan koefisien korelasi 0,762 dengan kadar determinasi sebesar 0,580 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati sebesar 58%.