ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA INDOMART LABUHAN DALAM BANDAR LAMPUNG

Oleh

DWI AYU ULFA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang pernah membeli barang di Indomart Labuhan Dalam Bandar Lampung dan sampel 90 responden yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul diolah dengan program SPSS. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan melihat hasil koefisien regresi linier multipel diperoleh t_{hitung} untuk bukti fisik sebesar 2,986 > t_{tabel} sebesar 1,987, t_{hitung} untuk keandalan sebesar 3,246 > t_{tabel} sebesar 1,987, t_{hitung} untuk daya tanggap sebesar 3,235 > t_{tabel} sebesar 1,987, t_{hitung} untuk jaminan sebesar 3,284 > t_{tabel} sebesar 1,987, t_{hitung} untuk empati sebesar 3,480 > t_{tabel} sebesar 1,987. Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil F_{hitung} > F_{tabel} atau 61,647 > 2,325 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan jasa.