

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN (BPMP) KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Gita Prima Lestari**

Kualitas pelayanan terhadap pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting. Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) bergerak dalam bidang pelayanan jasa untuk masyarakat, untuk itu meningkatkan kualitas pelayanan pada BPMP sangat diperhatikan dalam memenuhi pelayanan yang diberikan oleh BPMP.

BPMP Kota Bandar Lampung memiliki masalah dalam pelayanan yang diberikan kurang baik, pada kemampuan para pegawai yang kurang tanggap dalam melayani keluhan para pengguna jasa, dan masih adanya kekurangan dalam pelayanan jam operasi yang diberikan tidak sesuai dengan jam operasi yang telah ditentukan sesuai dengan standar operasional.

Pemasalahan yang akan diteliti adalah “apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada BPMP Kota Bandar Lampung yang ditinjau dari

lima variabel kualitas pelayanan yaitu : bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada BPMP Kota Bandar Lampung. Hipotesis dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen BPMP Kota Bandar Lampung. Metode pengumpulan data untuk menguji hipotesis menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada 100 responden pengguna jasa BPMP.

Hasil analisis linier berganda membuktikan bahwa dapat diketahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen sebesar  $R^2 = 0.734$  hal ini berarti sumbangan variabel X (Kualitas Pelayanan) berperan dalam mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Konsumen) sebesar 73,4%. Dilihat dari hasil uji F, kepuasan konsumen BPMP Kota Bandar Lampung secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, pada tingkat signifikansi alpha 5% atau pada tingkat kepercayaan 95 %. Berdasarkan hasil uji-t, secara masing-masing variabel bebas yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen, yang paling berpengaruh adalah variabel jaminan, kesimpulannya hipotesis nol ditolak dan hipotesis angka diterima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, BPMP

