

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA KIA LAUNDRY DI KAMPUNG BARU, BANDAR LAMPUNG

Oleh

ENDANG AFERIYANTI

Kehidupan masyarakat saat ini berbeda dengan kehidupan mereka di masa lalu, teknologi berkembang begitu pesat. Salah satunya adalah peralatan elektronik untuk mencuci dan pengering pakaian yang lebih praktis dan efektif hal ini memudahkan kita untuk mencuci dan mengeringkan pakaian karena tidak perlu dijemur di bawah sinar matahari. Namun tidak semua orang memiliki mesin cuci di rumah, karena situasi inilah, banyak perusahaan bermunculan untuk menyediakan produk atau Pelayanan jasa Laundry untuk umum.

Terkait dengan kondisi tersebut penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kia Laundry Kampung Baru,. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan populasi sampel pelanggan 125 orang menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, empati, dan jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan, dan pada variabel daya tanggap dan keandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Nilai koefisien determinasi Adjust R Square (R^2) pada besarnya variabel kualitas Pelayanan dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan sebesar 35,6%, sedangkan sisanya 64,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Kedepannya kekurangan dalam hal daya tanggap dan keandalan dapat diperbaiki dengan menambah pengetahuan karyawan, menambah kapasitas keterampilan karyawan dalam bekerja dengan mengadakan training-training terkait pekerjaan agar karyawan mampu memberikan Pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan : Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT KIA LAUNDRY STUDY IN KAMPUNG BARU, BANDAR LAMPUNG

By

ENDANG AFERIYANTI

People's lives today are different from their lives in the past, technology is developing so rapidly. One of them is electronic equipment for washing and drying clothes that is more practical and effective. This makes it easier for us to wash and dry clothes because there is no need to dry them in the sun. However, not everyone has a washing machine at home, because of this situation, many companies have sprung up to provide Laundry products or services for the public.

Related to these conditions, this study shows that there is an effect of service quality on customer satisfaction at Kia Laundry Kampung Baru. The research method used is quantitative, with a sample population of 125 customers using purposive sampling technique. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the variables of physical evidence, empathy, and assurance have a positive and significant effect, and the variables of responsiveness and reliability have no positive and significant effect.

The coefficient of determination Adjust R Square (R²) on the magnitude of service quality variables in explaining their effect on customer satisfaction is 35.6%, while the remaining 64.4% can be explained by other variables not measured in this study. In the future, shortcomings in terms of responsiveness and reliability can be improved by increasing employee knowledge, increasing the capacity of employee skills at work by holding job-related trainings so that employees are able to provide the best service to customers.

Keywords: *Service Quality: Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance, Customer Satisfaction*