

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pengguna Lapangan Futsal CIA Unyur Kota Serang)

M. Lukmanul Hakim
Universitas Islam Negeri
“Sultan Maulana Hasanuddin” Banten
2018

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan, untuk menciptakan ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan *image* dan timbal balik yang baik untuk perusahaan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, daya tanggap, jaminan, kehandalan dan empati. Penelitian ini akan melihat pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan *parsial* terhadap kepuasan pelanggan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan observasi yang dilakukan pada tanggal 02 Februari – 23 Februari 2018. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *sistematis sampling*, semua data diuji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, diuji analisis regresi linear sederhana, diuji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi kemudian diuji analisis koefisiensi determinasi (R^2) dan diuji hipotesis menggunakan uji statistik t.

Dari pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 15,906 dan t_{tabel} sebesar 1,989. Kesimpulannya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (15,906 > 1,989), artinya terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari uji analisis Regresi Linear sederhana terdapat pengaruh yang positif, yaitu didapat nilai koefisiensi korelasi sebesar 0,998 menyatakan bahwa setiap kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,998 per hari.

Dari analisis koefisiensi determinasi didapat nilai R Square sebesar 0,755 atau sebesar 75,5%, menjelaskan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh sebesar 75,5% terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).