

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. ASHIYANA STUDIO INDONESIA (HYPOXI)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Januari 2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. ASHIYANA STUDIO INDONESIA (HYPOXI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Januari 2017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penulisan ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampel jenuh. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Penulis juga menguji data dengan menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, uji parsial, uji simultan, uji koefisien determinasi dan uji korelasi.

Berdasarkan hasil uji t test menunjukkan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 10,9%, kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,0%, Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 27,1%, Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 23,8%, Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 19,4% dan Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati secara simultan/bersama-sama berpengaruh sebesar 55,1%.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. Where the dimensions of service quality are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study, using primary data obtained by spreading the questionnaire to the customers of PT. Ashiyana Studio Indonesia (HYPOXI). Sampling was conducted using the method of saturated samples. The sample in this study amounted to 75 people. The analytical method used is multiple linear regression. The author also examined the data using validity, reliability test, normality test, heteroscedasticity, multicollinearity test, autocorrelation test, partial test, simultaneous test, test and test correlation coefficient of determination.

Based on the results of t test showed no effect on the physical evidence was 10.9% customer satisfaction, reliability does not affect the customer satisfaction at 17.0%, Responsiveness effect on customer satisfaction of 27.1%, Guarantee effect on customer satisfaction by 23,8%, Empathy does not affect the customer satisfaction of 19.4% and the physical evidence, Reliability, responsiveness, Assurance, and Empathy simultaneously / together influential of 55.1%.

Keywords: Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Customer Satisfaction.

