


PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. SUMBER BARU MLATI

Handika Misbakhurrahman

Abstrak

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi *Service Quality* yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta menganalisis dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di CV Sumber Baru Motor Mlati. Jenis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung kepada 50 responden yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Sementara itu, pengujian dilakukan dengan menggunakan uji normalitas, heteroskedrastisitas, linear berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di CV Sumber Baru Motor Mlati. Besar pengaruh yang ditimbulkan (R^2) oleh kelima variabel ini secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya sebesar 0,635 atau 63,5 %, sedangkan sisanya sebesar 0,365 atau sebesar 36,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Dimensi Service Quality, Kepuasan Pelanggan*

 29/6'21

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
IN CV. MLATI'S NEW SOURCE***

Handika Misbakhurrahman

Abstract

This Final Task Report aims to find out if the Service Quality dimension consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence affects customer satisfaction and analyzes the most dominant dimensions in influencing customer satisfaction in CV Sumber Baru Motor Mlati. This type of research uses quantitative descriptive analysis. The survey was conducted using questionnaires that were distributed directly to 50 respondents selected based on purposive sampling techniques. Meanwhile, testing was conducted using normality, heteroskedrasticity, multiple linear tests, t-tests, f-tests and determination coefficients. The results showed that variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence had a positive and significant influence on customer satisfaction at CV Sumber Baru Motor Mlati. The magnitude of the influence (R^2) by these five variables together on the bound variable was 0.635 or 63.5%, while the remaining 0.365 or 36.5% was influenced by other variables not studied in this study.

Keywords: *Service Quality Dimension, Customer Satisfaction*