

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI “FLOOR COFFEE & SPACE BENGKALIS”

Nama Mahasiswi : Restunia
NIM : 5103201428
Dosen Pembimbing : Erma Domos , BA.,MTCSOL

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Floor Coffee & Space Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*, Dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. . Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. hasil dari perhitungan uji signifikansi variabel Kualitas pelayanan bahwa $t_{hitung} 31,314 > t_{tabel} 1,984$ dengan $sig 0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sehingga hipotesis alternatif H_a diterima dan H_o ditolak. Besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) adalah sebesar 0,953, dan diperoleh besar R *square* atau disebut dengan koefisien determinasi (KD) adalah sebesar 0,909 atau sama dengan 90.9% yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen) adalah sebesar 90.9%. sisanya disebabkan oleh variabel lain selain Kualitas Pelayanan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Floor coffee & space

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT FLOOR COFFEE & SPACE BENGKALIS

Student Name : Restunia
NIM : 5103201428
Supervisor : Erma Domos, BA, MTCSOL

ABSTRACT

This study aims to analyze how service quality affects customer satisfaction at Floor Coffee & Space Bengkalis. This type of research is associative. This study uses nonprobability sampling method with Accidental Sampling technique, with a total of 100 respondents. . The data analysis method used is simple linear regression analysis. the results of the calculation of the significance test of the service quality variable that $t_{hitung} 31.314 > t_{table} 1.984$ with $sig 0.000 < \alpha = 0.05$. Thus it can be concluded that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, so that the alternative hypothesis H_a is accepted and H_o is rejected. The magnitude of the correlation or relationship value (R) is 0.953, and the obtained R square or called the coefficient of determination (KD) is 0.909 or equal to 90.9% which implies that the effect of the independent variable (Service Quality) on the dependent variable (Customer Satisfaction) is 90.9%. the rest is caused by variables other than Service Quality which are not discussed in this study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Floor coffee & space*