UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT Fantasi Erestama Cemerlang (Amazone) Cabang Jogja City Mall Yogyakarta
DIYAH NURRAHMAWATI, Drs. Suwardi PH, M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui atribut dari dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Fantasi Erestama Cemerlang (Amazone) cabang Jogja City Mall Yogyakarta dan 40 orang populasi menjadi sampel dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dan analisis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif berupa Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan atau *Importance-perfomance Analysis* dan hasil analisis akan di petakan pada diagram kartesius.

Penelitian ini menunjukkan hasil pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, dan perhatian khusus karyawan terhadap pelanggan (empati) dari dimensi kualitas pelayanan merupakan atribut yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research was aimed to determine the effect of service quality consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the level of customer satisfaction and to identify the attributes of the dimensions of service quality dominant influence on the level of customer satisfaction.

The population in this study are customers of PT Fantasy Erestama Shining (Amazone) branch Jogja City Mall Yogyakarta and 40 of the population being sampled by the sampling technique accidental sampling and analysis used descriptive qualitative research in the form of Importance-perfomance Analysis and analytical results will be mapped on a kartesius diagram.

The research showed the results of the dimensions of service quality affect the level of customer satisfaction, and employee special attention to the customer (empathy) from the dimensions of service quality is the most dominant attributes influencing customer satisfaction.

Keywords: Physical, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction.