

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Studi Kasus TIKI, Jl Mantrigawen Lor No 12 Yogyakarta

Wili Andri Merdian
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, daya tanggap, jaminan, keandalan 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 bulan Desember 2006 hingga Januari 2007. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*, semua data dianalisis dengan analisis persentase, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Dari pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan secara *simultan* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan TIKI. Secara *Parsial* variabel jaminan, variabel keandalan dan variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan TIKI, sedangkan variabel bukti langsung dan variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan TIKI. Dari ketiga variabel yang berpengaruh tersebut variabel jaminan yang paling dominan.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY INFLUENCE TO THE CUSTOMER SATISFACTION

Case Study at TIKI, Jl. Mantrigawen Lor No 12 Yogyakarta

**Wili Andri Merdian
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007**

The purpose of the research was to identify the influence of service quality to the customer satisfaction. Service quality dimensions were direct proof, the perceptive, guarantee, professional and empathy. The research will try to identify the influence of the quality service dimensions simultaneously and partially to the customer satisfaction.

The technique used in data gathering was questionnaires, interview and observation that was done on December 2006 until January 2007. The technique of this research was purposive sampling method, all data were analyzed by Percentage Analysis, multiple Linear Regression Analysis.

The result of the research indicated that the service quality simultaneously affected the customer satisfaction of TIKI. Partially, guarantee variable, professional variable and the perceptive variable affected the customer satisfaction of TIKI, whereas the variable of direct proof and the variable of empathy were not affect customer satisfaction of TIKI. From the three variables, the guarantee variable was the most dominant.