

ABSTRAK

PENGARUH RELIABILITY, ASSURANCE, TANGIBLE, EMPATHY,
RESPONSIVENESS SEBAGAI PEMBENTUK KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Pada PT. BPR Arum Mandiri Melati)

Herlin Novitasari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *pengaruh reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness* sebagai pembentuk kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen, baik secara simultan maupun secara parsial.

Jenis penelitian yang penulis laksanakan adalah studi kasus yang dilaksanakan di PT. BPR Arum Mandiri Melati. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Arum Mandiri Melati. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 100 orang nasabah PT. BPR Arum Mandiri Melati.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode kuesioner yang bertujuan untuk mendapatkan data kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen, metode dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara menyalin data atau keterangan-keterangan yang ada dalam perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam menganalisis data yang telah diperoleh, penulis menggunakan teknik regresi linier berganda. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial digunakan uji t, sedangkan untuk mengetahui pengaruh secara simultan digunakan uji F.

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa secara simultan *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara parsial *assurance, empathy, responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan knsumen. Secara parsial *reliability* dan *tangible* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

ABSTRACT

THEEFFECT OF RELIABILITY, ASSURANCE, TANGIBLE, EMPHATY,
AND RESPO NSIVENESS AS QUALITY DIMENSION OF A SERVICE
TOWARD CONSUMENS' SATISFACTION
A Case Study at PT. BPR Arum Mandiri Melati

Herlin Novitasari
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2007

This research aimed to investigate the effect of reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness as quality either simultaneously and partially.

This research was a case study conducted in PT. BPR Arum Mandiri Melati. The populations of the research were the clients of PT. BPR Arum Mandiri Melati. Accidental sampling was also applied in this research. The samples were 100 clients of PT. BPR Arum Mandiri Melati.

Questionnaire methd was used in collecting data. This method aimed to collect data on service quality and consumers satisfaction. To complete the data, documentation was also conducted to collect data. Particulary, this method was conducted by copying the data or information existing in the company and related to the problems.

Multiple Linier Regression was used for analizing the data that had been obtained. To investigate the effect partially, t-test was used. F-test was used to investigate the effects simultaneously.

The result of research showed that reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness had positive influence on consumers'satisfaction simultaneously. Meanwhile, reliability, assurance, tangible, empaty and responsiveness had also positive influence on consumers'satisfaction partially.