

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN FISIK  
DAN KUALITAS HASIL PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

Studi Kasus pada Konsumen XL *Center* Jl. Mangkubumi No.20-22 Yogyakarta

Daniel Margi Utomo  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri. Penelitian ini adalah studi kasus. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengunjungi dan pernah merasakan pelayanan XL *Center* Jl.Mangkubumi No.20-22 Yogyakarta. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik *Sampling* yang digunakan adalah *purposive-convenience sampling*. Uji validitas menggunakan formula *Pearson's Product Moment* dan uji reliabilitas kuesioner menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, uji-F, dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. 2. Kualitas interaksi dan kualitas lingkungan fisik secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas hasil pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil, kepuasan konsumen

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY AND OUTCOME SERVICE QUALITY TOWARDS CONSUMER SATISFACTION**

A Case study on Consumers in XL Center Jl. Mangkubumi No.20-22 Yogyakarta

Daniel Margi Utomo  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2013

This purpose of the research is to know the simultaneous and partial influence of interaction quality, physical environment quality and outcome service quality towards consumer satisfaction. The research is a case study. Data was collected using questionnaire. The population of this study were all people who visit the XL Center Jl. Mangkubumi No.20-22 Yogyakarta. The samples were 100 respondents. Sampling technique used was purposive-convenience sampling. The test of validity used Pearson's Product Moment test and reliability test used Cronbach's Alpha. Data analysis technique in this research used Multiple Linear Regression. Based on the analysis, the result are: 1. Interaction quality, physical environment quality and outcome service quality simultaneously influenced consumer satisfaction. 2. Interaction quality, physical environment quality partially influenced consumer satisfaction. However, outcome service quality partially did not influence consumer satisfaction.

Key words: interaction quality, physical environment quality, outcome service quality, consumer satisfaction