

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS JOGJA CITY MALL

Veronica Elsa Phravhiska Santana
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas/produk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Starbucks Jogja City Mall. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen Starbucks Jogja City Mall. Sampel diambil sejumlah 100 responden dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan pengukuran variabel dalam bentuk Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1)fasilitas/produk fisik tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen, 2)keandalan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen, 3)daya tanggap berpengaruh positif pada kepuasan konsumen, 4)jaminan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen, 5)empati berpengaruh positif pada kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, fasilitas/produk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati

ABSTRACT

THE AFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN STARBUCKS JOGJA CITY MALL

Veronica Elsa Phravhiska Santana
Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2021

This study aims to determine whether tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy affect customer satisfaction. This study was conducted at Starbucks Jogja City Mall. The population of this study is all consumers of Starbucks Jogja City Mall. The sample took several 100 respondents with purposive sampling. Data collection was done by using a questionnaire. The questionnaire was prepared based on the measurement of variables in the form of Likert Scale. The Liker Scale is used to measure attitudes, opinions, and perceptions of a person or group of people about social phenomena. The results of this study indicate that : 1) tangible does not effect on customer satisfaction, 2)) reliability has a positive effect on customer satisfaction, 3) responsiveness has a positive effect on customer satisfaction, 4) assurance has a positive effect on customer satisfaction, 5) empathy has a positive effect on customer satisfaction.

Key words: quality of service, customer satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy