

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN AYAM NYUNGSEP DI KABUPATEN MALANG

Ahmad Kifli

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan ujung tombak dalam melakukan dalam melayani suatu konsumen dengan dalam suatu usaha baik itu perusahaan besar atau kecil, kualitas pelayanan harus diterapkan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi pada produk ayam Nyungsep tersebut.

Metode penelitian yang dilakukan ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, penelitian ini peneliti menggunakan metode sampel aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan bertemu yang cocok untuk memenuhi syarat sebagai sumber data yaitu 100 responden sebagai sampel, dan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk peneliti adalah kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Metode analisa data yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan untuk program SPSS 19.

Hasil penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik ada hubungan yang positif (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,115, kualitas pelayanan kehandalan (X2) terhadap keouasan konsumen (Y) sebesar 0,033, kualitas pelayanan daya tanggap (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,001, kualitas pelayanan jaminan (X4) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,378, kualitas pelayanan kepedulian (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,409. Dalam kualitas pelayanan disini tidak semuanya mempunyai nilai signifikan tetapi ada yang variabel (X3) yang signifikan, adapun perlu diperhatikan oleh pihak pengusaha dalam memperhatikan perilaku konsumen yang saat ini cara membacanya dengan cepat dalam lewat media komunikasi.

Kata Kunci :*Kualitas Pelayana: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepedulian*