

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA UMKM *Chalse hand made* JALAN JOYO UTOMO NO. 421  
MERJOSARI DI KOTA MALANG**

Tina

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang  
email: Tin4dhf@gmail.com

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik(X1), kehandalan(X2), daya tanggap(X3), jaminan(X4), dan empati(X5) secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada *chalsea hand made*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Data analisa yang digunakan adalah Linier regresi berganda yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar dapat mempertahankan eksistensi UMKM. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen dapat tercapai. Hasil penelitian bahwa menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik(X1), kehandalan(X2), daya tanggap(X3), jaminan(X4), dan empati(X5) secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen .

Sampel teknik yang digunakan adalah non probability sampel yang menggunakan total sampel sampling *purposive*. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan hasil Variabel kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap X<sub>1</sub> bukti fisik sebesar 0,206 Variabel X<sub>2</sub> Kehandalan sebesar 0,362 Variabel X<sub>3</sub> Ketanggapan 0,219 Variabel X<sub>4</sub> Jaminan sebesar 0,188 Variabel X<sub>5</sub> Empati sebesar 0,625.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

## DAFTAR PUSTAKA

- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa SI Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)" *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1*, 120-134.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 2014. *Metode Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi & Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, H. 2008. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Gramedia.
- Koestanto, T. H. Dan Yuniati, T. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya" *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10*, 1-18.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2012. *Marketing Management. 14 th ed* . New Jersey: Prentice Hall.
- Malhotra, N. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation. 4th Edition*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Nilasari, E. dan Istiatin. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo" *Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01*, 1-12.
- Normasari, S., Kumadji, S. dan Kusumawati, A. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2*, 1-9.
- Panjaitan, J. E. dan Yuliati, A. L. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung" *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, 265-289.
- Rizqy, R. R., Warso, M. M. dan Fathoni, A. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang)" *Journal Of Management, Volume 2 No.2*, 1-40.
- Sasongko, F. dan Subagio, H. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria" *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2*, 1-7.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tombokan, F., Kawet, L. dan Uhing, Y. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado" *Jurnal EMBA Vol.3 No.3*, 552-561.