**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI PADA UMKM PIA TOULIP JALAN SELOREJO
RT/RW 08/03 KECAMATAN DAU MALANG)**

Partika

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Pia Toulip Dau Malang, dan teknik sampling menggunakan insidental sampling yaitu secara kebetulan sebanyak 56 orang. Instrumen menggunakan kuesioner, analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian didapatkan nilai *r square* (r^2) sebesar 0,536, hasil pengujian uji t didapatkan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($\geq 2,021$). Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel berwujud, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pia Toulip Dau Malang, secara parsial (masing-masing variabel). Dengan demikian pihak Pia Toulip dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang berdampak pada meningkatnya minat pembeli dengan cara memperhatikan kualitas pelayanan yang terdiri dari berwujud (*tangible*), kepedulian (empati), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Aliansyah, Teuku, Hafasnuddin dan Shabri. 2012. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh" *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala vol.1 no.1 Nopember 2012*.
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Felita, Sasongko dan Hartono Subagio, S. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Restoran Ayam Penyet Ria*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, 1-7*.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Khoirista, A. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 25 No. 2 , 1-7*.
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Normasari, S. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) / Vol. 6 No. 2 , 2-9*
- Panjaitan, J. E. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. DeReMa" *Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2,1*
- Prihatminingtyas. 2015. "The Business Opportunity Of Mikro Industry Of Crispy Chicken And Crispy Salty Fish In Malang City, Indonesia" *International Journal of Economics, Commerce and Management Vol. III, Issue2*.
- Sirhan Fikri, W. W. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas" *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, 2-15*
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyawati, N. M. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar" *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, 1-15*
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.