

Abstrak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kaos Kaki UFIT

Latar belakang penelitian ini berdasarkan survey kepada konsumen UFIT atas kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk. Rumusan masalah yang dibuat bagaimana mempengaruhi kepuasan konsumen UFIT. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh jaminan, empati, bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap pada kepuasan konsumen UFIT. Sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang mengambil semua populasi yaitu 50 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan riset perpustakaan, data dianalisa secara kuantitatif dengan SPSS versi 21 yang berupa uji validitas, reliabilitas, uji regresi linear berganda, pengujian hipotesis dengan uji t dan uji F, dan uji asumsi klasik.

Uji F yang dihasilkan mempunyai nilai signifikan 0.00, uji untuk variabel $X_3 = 0,019$; $X_4 = 0,015$; dan $X_5 = 0,009$. Hasil Uji F dan uji t memiliki nilai sig < 0,05 sehingga variabel bebas berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap variabel terikat. Hasil analisis Regresi Berganda yaitu $Y = 0,057 + 0,137X_1 + 0,158 X_2 + 0,227 X_3 + 0,263 X_4 + 0,241 X_5$. Hasil Koefisien determinasi (R^2) yaitu 0,718 atau 71,8%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sekitar 71,8 persen kepuasan konsumen (Y) kaos kaki UFIT dipengaruhi Jaminan (X_1), Empati (X_2), Bukti Fisik (X_3), Keandalan (X_4), dan Daya Tanggap (X_5) sedangkan 28.2% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan penelitian.

Kata kunci : Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Kepuasan Konsumen

Abstract

The Influence of Service Quality on Socks Customer Satisfaction in UFIT

The background of this study was based on the survey to consumers UFIT on quality of service, price, and product quality. The research problemsd dealt with how UFIT was able to influence customer satisfaction. The objective of this study was to determine the effect of assurance, empathy, physical evidence, reliability, and responsiveness on UFIT's customer satisfaction. The samples of this study involved 50 respondents. Data collection methods were questionnaires and research libraries. The quantitative data were analyzed using SPSS version 21, focusing on tests of validity, reliability, multiple linear regression, t test and F test, and classical assumptions.

The result of F showed significant value of 0:00, where $X_3 = 0.019$; $X_4 = 0.015$; and $X_5 = 0.009$. The result of F test and t test had a significant value $< 0,05$, meaning that independent variables had a simultaneous and partial influence on the dependent variable. The results of multiple regression analysis, showed that $Y = 0.057 + 0.158 X_1 + 0,137 X_2 + 0.227 X_3 + 0.263 X_4 + 0.241 X_5$. The value of Determination Coefficient (R^2) was 0.718 or 71.8%. This value indicated that approximately 71.8% of the customer satisfaction (Y) with UFIT socks was influenced by Assurance (X_1), Empathy (X_2), Physical Evidence (X_3), Reliability (X_4), and Responsiveness (X_5). Meanwhile, the remaining 28.2% was determined by other variables which will not be discussed in this report.

Keywords : Assurance, Empathy, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Customer Satisfaction