

ABSTRAK

“PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IKAN GURAMI PADA UD TAMBAK SUBUR”

Pada penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IKAN GURAMI PADA UD TAMBAK SUBUR” digunakan 5 variabel yang mencakup variabel *aesthetic*, *perceived quality*, *reliability*, *serviceability*, dan *performance*. Berdasarkan uraian tersebut selaku pihak manajemen menganggap penting untuk dilakukannya penelitian mengenai pengaruh dari 5 variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di UD Tambak Subur, baik secara simultan ataupun parsial.

Design penelitian adalah penelitian kuantitatif *explanatory* dengan sampel adalah konsumen pada UD Tambak Subur sebanyak 55 orang yang juga merupakan populasi penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah statistika dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 13.0.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan dan parsial semua variabel kualitas jasa yaitu *aesthetic*, *perceived quality*, *reliability*, *serviceability*, dan *performance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UD Tambak Subur. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,821 yang menandakan prosentase pengaruh yang diberikan 5 variabel kualitas layanan yaitu *tangible*, *assurance*, *reliable*, *responsive* dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen sebesar 82,1% dan 17,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : kualitas jasa, kepuasan konsumen

ABSTRAK***“EFFECT OF QUALITY SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION
GOURAMI FISH IN UD TAMBAK SUBUR”***

Research “EFFECT OF QUALITY SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION GOURAMI FISH IN UD TAMBAK SUBUR” which includes 5 dimensions aesthetic, perceived quality, reliability, serviceability, dan performance. Based on the description as the management considers it is important to do research on the influence of five dimensions of service quality on customer satisfaction in the UD Tambak Subur, either simultaneously or partial.

Design research is explanatory quantitative research with consumers in the UD Tambak Subur sample is 55 people which is also the study population. Analytical methods used are statistics using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 13.0 software.

Based on the analysis, the conclusion that simultaneous and partial all dimensions of service quality that is aesthetic, perceived quality, reliability, serviceability, dan performance. A significant impact on customer satisfaction in UD Tambak Subur. The coefficient of determination obtained for 0.821 which indicates the percentage of influence given 5 dimation quality of service that is aesthetic, perceived quality, reliability, serviceability, dan performance. Towards customer satisfaction of 82.1% and 17.9% were influenced by other factors.

Keywords: *quality service, customer satisfaction*