

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Jiniso Di Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta

Debora Br Manalu

190710296

Manaludebora638@gmail.com

Jiniso menjadi salah satu brand fashion dalam negeri yang memiliki citra merek tersendiri di masyarakat. Jiniso mampu menjadi top brand jeans dikalangan generasi muda. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Adapun kepuasan pelanggan bergantung dengan bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Daerah Istimewah Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dan teknik analisis menggunakan Regresi Linear Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan tingkat signifikasinya $0,000 < 0,050$. Hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh sebesar 48,3%, sedangkan sisanya 51,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction of Jiniso Products in the Special Region of Yogyakarta Province

Debora Br Manalu

190710296

Manaludebora638@gmail.com

Jiniso is one of the domestic fashion brands that has its own brand image in society. Jiniso is able to become a top jeans brand among the younger generation. Service quality is an important factor in increasing competitiveness. By providing good service to all customers, it will have a big influence on sales and purchases. Customer satisfaction depends on how the company provides service.

The purpose of this research is to determine the influence of service quality on consumer satisfaction in the Special Region of Yogyakarta. The research uses quantitative methods with sampling using Non-Probability Sampling techniques with a sample size of 100 respondents and analysis techniques using Simple Linear Regression. Based on the research results, it shows that service quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction with a significance level of $0.000 < 0.050$. The results of the Coefficient of Determination Test show that service quality has an influence of 48.3%, while the remaining 51.7% is influenced by other variables not included in this research.

Keywords : *Service Quality, Consumer Satisfaction*