

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI WARUNG KOPI MERAPI

Banar Vicentya Haresmita

University of Mercu Buana Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Merapi. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Merapi. Subjek penelitian ini berjumlah 50 orang dengan karakteristik laki-laki atau perempuan, usia diatas 17 tahun dan sudah pernah datang minimal 1 kali. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Incidental sampling*. Alat pengumpul data menggunakan Skala kepuasan konsumen dan skala kualitas pelayanan. Hasil analisis dengan uji korelasi *product moment* pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Merapi menunjukkan nilai *Pearson correlation* sebesar $r_{xy}=0.608$ (positif) dengan signifikansi 0.000 ($p < 0.050$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Merapi. Semakin tinggi kualitas pelayanan karyawan Warung Kopi Merapi maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen Warung Kopi Merapi. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan karyawan Warung Kopi Merapi, maka semakin rendah pula kepuasan konsumen Warung Kopi Merapi. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0.370 artinya variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini mampu memberikan sumbangan sebesar 37% terhadap kepuasan konsumen Warung Kopi Merapi.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF SERVICES WITH CUSTOMER SATISFACTION IN WARUNG KOPI MERAPI

Banar Vicentya Haresmita

University of Mercu Buana Yogyakarta

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in Warung Kopi Merapi. Hypothesis proposed in this research is there is positive influence between influence of service quality to consumer satisfaction in Warung Kopi Merapi. Subjects of this study amounted to 50 people with characteristics of men or women, aged over 17 years and has never come at least 1 time. The sample technique used in this research is Incidental sampling. Data collection tools use the scale of customer satisfaction and service quality scale. The result of analysis by product moment correlation test of influence of service quality to consumer satisfaction at Warung Kopi Merapi shows Pearson correlation value equal to $r_{xy} = 0,608$ (positive) with significance 0.000 ($p < 0.050$). This shows that there is a positive influence of service quality on customer satisfaction in Warung Kopi Merapi. The higher the quality of service employees Warung Kopi Merapi then the higher the consumer satisfaction Warung Kopi Merapi. Conversely, the lower the quality of service employees Warung Kopi Merapi, the lower the consumer satisfaction Warung Kopi Merapi. Coefficient of determination (r^2) of 0.370 means that the quality of service variables in this study is able to contribute 37% to the satisfaction of consumers Warung Kopi Merapi.

Keywords: *customer satisfaction, service quality*