

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, jaminan, dan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen di Cardcellular sehingga konsumen dapat bertahan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat umum yang pernah membeli produk di Cardcellular. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisa kuantitatif dengan teknik regresi linier berganda.

Kesimpulan penelitian ini adalah : (1) Pengetahuan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cardcellular Yogyakarta. Hasil ini membuktikan bahwa semakin baik pelayanan dalam bukti fisik maka akan meningkatkan kepuasan konsumen; (2) Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cardcellular Yogyakarta. Hasil ini membuktikan bahwa jika pelayanan makin dapat diandalkan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen; dan (3) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Cardcellular Yogyakarta. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tanggap karyawan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Pengetahuan, Jaminan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of knowledge, assurance, and quality of customer service on customer satisfaction at Cardcelluler so that consumers can survive. The population in this study are all the general public who have bought products at Cardcelluler. The number of research samples is 100 respondents. The sampling technique uses accidental sampling method which is a sampling technique based on coincidence, ie anyone who happens to meet with researchers and can be used as a research sample. The data source in this study is primary data with a research instrument in the form of a questionnaire. Data analysis using descriptive analysis and quantitative analysis with multiple linear regression techniques.

The conclusions of this study are: (1) Knowledge influences customer satisfaction on Cardcellular Yogyakarta. These results prove that the better the service in physical evidence will increase customer satisfaction; (2) Guarantees affect customer satisfaction at Cardcellular Yogyakarta. These results prove that if the service is more reliable it will increase customer satisfaction; and (3) Service quality affects customer satisfaction at Cardcellular Yogyakarta. These results prove that the more responsive the employees will increase customer satisfaction.

Keywords: Knowledge, Guarantee, Service Quality, Consumer Satisfaction