

PENGARUH DIMENSI SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOESCOLOGY YOGYAKARTA

Bayu Kurnia Sejati (16051149)

Bayukurniasejati12@gmail.com

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

ABSTRAK

Shoescology adalah sebuah perusahaan jasa dibidang cuci sepatu. Berdiri sejak tahun 2018 oleh Greis Dunstan sebagai owner Shoescology. Terbentuk di kota Yogyakarta teapatnya di Jl.Perumnas No.208, Condongcatur, Kec. Depok Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan konsumen Shoescology. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan sampel adalah teknik *purposive sampling*. Dan metode yang digunakan untuk mengupulkan data adalah dengan melakukan penyebaran kuisioner online dengan skala likert. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t dan uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) 1. Variabel *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Shoescology . 2) Variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Shoescology . 3) Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Shoescology . 4) Variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Shoescology . 5) Variabel *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Shoescology . 6) Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Shoescology adalah *Emphaty*

Kata kunci: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, kepuasan konsumen

THE EFFECT OF SERVQUAL DIMENSION ON SHOESCOLOGY CONSUMER SATISFACTION YOGYAKARTA

Bayu Kurnia Sejati (16051149)

Bayukurniasejati12@gmail.com

Mercu Buana University Yogyakarta

ABSTRACT

Shoescology is a service company in the field of washing shoes. Founded in 2018 by Greis Dunstan as the owner of Shoescology. Formed in the city of Yogyakarta, it can be found on Jl.Perumnas No.208, Condongcatur, Kec. Depok Sleman Regency, Special Region of Yogyakarta.

*The purpose of this study was to determine the effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on Shoescology consumer satisfaction. The method used to collect samples is a purposive sampling technique. And the method used to collect data is by distributing online questionnaires with a Likert skla. The analysis used is multiple linear regression and hypothesis testing (*t* test and *F* test). The results showed that: 1) 1. Tangible variables had a positive effect on consumers' satisfaction Shoescology. 2) Reliability variable has a positive and significant effect on consumers' satisfaction Shoescology. 3) Responsiveness variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction Shoescology. 4) Assurance variable has positive and significant effect on Shoescology customer satisfaction. 5) Emphaty variable has positive and significant effect on Shoescology consumer satisfaction. 6) The most dominant variable affecting Shoescology consumer satisfaction is Emphaty*

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, customer satisfaction*