

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Survei Pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” Area
Yogyakarta)**

A. Nuril Anwar Santosa¹, Subarjo²

¹jurusan Manajemen, Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Jalan Wates
KM.10, Yogyakarta

Email : ahmadnurilanwarsatosa@gmail.com Telp +6285791389986

Abstrak

Penelitian ini Berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Konsumen Warong Spesial Sambal Area Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kepuasan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Indonesia Area Yogyakarta. Waroeng Spesial Samhbal “SS” adalah perusahaan yang bergerak dalam industri kuliner yang didirikan oleh Yoyok Heri Wahyono pada tahun 2002. Kantor pusat Waroeng Spesial Sambal “SS” Indonesia berada di Yogyakarta, pada tahun 2019 Waroeng SS sudah memiliki 83 cabang yang tersebar di pulau Jawa dan Bali, 19 di antaranya berada di Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan menggunakan regresi berganda. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *non probability* sampel yang menggunakan jumlah responden 80 orang. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan (X) secara parsial hanya variabel daya tanggap yang memiliki pengaruh signifikan dimana tingkat signifikansi $< 0,05$ ($0,002 < 0,005$) dan t hitung $> t$ tabel ($3,182 > 1,665$). Secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh signifikan dengan nilai signifikansinya yaitu $0,000 < 0,05$ dan F hitung lebih besar daripada F tabel ($16,407 > 2,35$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*), Kepuasan Konsumen

SERVICE QUALITY ANALYSIS ON CUSTOMER SATISFACTION

(Survei on Consumer of Waroeng Spesial Sambal “SS” of Region of Yogyakarta)

Abstract

This study entitled analisis Influence or Service Quality Customer Satisfaction at Waroeng Spesial Sambal “SS” Indonesia Area of Yogyakarta. Purpose of this study was to determine the effect of Quality of service Customer Satisfaction either simultaneously or partially on Waroeng Spesial sambal area of Yogyakarta. Waroeng Spesial Sambal is culinary company founded by Yoyok Heri Wahyono in 2002. Waroeng Spesial Sambal head office is in Yogyakarta, in 2019 Waroeng Spesial Sambal has 83 outlets spread Java, Bali and Kuala Lumpur, 19 outlets on Yogyakarta. This type of research is descriptive research type using a quantitative approach. The analysis technique used is descriptive analysis technique and multiple linear regression. While the sampling technique used is Non Probability sampling using purpose sampling and number of samples of 83 people. Based in the result of this research the Service quality (X) partially only responsiveness variables that have significant effect, with a level of significance $< 0,05$ ($0,002 < 0,005$) and t test $> t$ table ($3,182 > 1,665$). Simultaneously the variabels of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy have significant effects ($0,000 < 0,05$) dan F Calculate higer than F table ($16,407 > 2,35$).

Keywords : *Quality of Service (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness), Custmer Satification.*