

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus Di Graha Service Indonesia Cabang Yogyakarta)**

Oleh :

Wahyu Setiawan

15051267

Abstrak

Pada era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Data diperoleh dengan cara melakukan observasi, wawancara, Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survei. (1) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui pengaruh faktor keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan *service center* PT GRAHA SERVICE INDONESIA. (2) Untuk mengetahui pengaruh faktor bukti fisik (*Itangibles*) terhadap kepuasan pelanggan *service center* PT GRAHA SERVICE INDONESIA. (3) Untuk mengetahui pengaruh faktor garansi (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan *service center* PT GRAHA SERVICE INDONESIA . (4) Untuk mengetahui pengaruh faktor daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan *service center* PT GRAHA SERVICE INDONESIA. (5) Untuk mengetahui pengaruh faktor empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan *service center* PT GRAHA SERVICE INDONESIA. (6) Untuk mengetahui apakah pengaruh faktor keandalan bukti fisik, garansi, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan *service center* PT GRAHA SERVICE INDONESIA. Analisis data menggunakan analisis regresi dengan program SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Garansi dan Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Keandalan, Bukti fisik, dan Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Keandalan, Bukti Fisik, Garansi, Daya Tanggap, Empati,
Kepuasan Pelanggan**

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus Di Graha Service Indonesia Cabang Yogyakarta)**

Oleh :

Wahyu Setiawan

15051267

Abstract

In this globalization era, quality is seen as one of the tools to achieve competitive advantage, because quality is one of the main factors that determine the selection of products and services for consumers. Data obtained by observing, interviewing, this research is a type of research that uses quantitative research methods with survey research. (1) This study aims to determine the influence of reliability factors on customer satisfaction of PT GRAHA SERVICE INDONESIA service centers. (2) To determine the effect of physical evidence factors (Itangibles) on customer satisfaction PT GRAHA SERVICE INDONESIA service center. (3) To determine the effect of the guarantee factor on customer satisfaction of PT GRAHA SERVICE INDONESIA service centers. (4) To determine the effect of responsiveness (responsiveness) on customer satisfaction PT GRAHA SERVICE INDONESIA service center. (5) To determine the effect of empathy factors on customer satisfaction PT GRAHA SERVICE INDONESIA service center. (6) To find out whether the influence of reliability factors of physical evidence, warranty, responsiveness, and empathy together on customer satisfaction PT GRAHA SERVICE INDONESIA service center.

Data analysis uses regression analysis with SPSS version 25. The results of this study show that Guarantee and Empathy have a positive effect on customer satisfaction, while Reliability, Physical Evidence, and Responsiveness have no effect on customer satisfaction.

Keywords: Reliability, Physical Evidence, Guarantee, Responsiveness, Empathy, Customer Satisfaction