

ABSTRAK

ABDUL WAHAB VALENTINO NPM 2019110028, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Funworld Ciputra Tangerang. Dibawah bimbingan Bapak. Tanjung Prasetyo,SE,MP.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada fuworld ciputra tangerang. Populasi yang digunakan ditetapkan penelitian ini dengan jumlah konsumen pada bulan juli sampai desember tahun 2021 sebanyak 1.413 pengguna. Ditetapkan dengan rumus Slovin, dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Untuk teknik pengumpulan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, teknik sampling *non-propability* sampling dengan jenis *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode deskriptif, kuantitatif, dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil regresi linear sederhana memperoleh persamaan yakni $Y = 1,030 + 0,676X$ dengan nilai signifikansi $0,000 <$

$0,005$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen funworld ciputra tangerang. Dapat disimpulkan bahwa (H_1) diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap layanan yang diberikan funworld. Disarankan untuk pihak perusahaan agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi agar konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Funworld Ciputra Tangerang

ii

ABSTRACT

ABDUL WAHAB VALENTINO NPM 2019110028, *The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at Funworld Ciputra Tangerang. Under the guidance of Mr. Tanjung Prasetyo, SE, MP.*

In this study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at fuworld ciputra tangerang. The population used in this study was determined by the number of consumers from July to December 2021 of 1,413 users. Determined by the Slovin formula, thus the number of samples in this study were 100 respondents. For collection techniques, data collection techniques in this study used questionnaires, non-probability sampling techniques with purposive sampling. The data analysis technique used in this research is descriptive, quantitative, and simple linear regression analysis. The results of this study indicate that the results of simple linear regression obtain the equation, namely $Y = 1.030 + 0.676X$ with a significance value of $0.000 < 0.005$, so the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted. Shows that service quality has a significant and positive effect on customer satisfaction at Funworld Ciputra Tangerang. It can be concluded that (H_1) is accepted, which means service quality has an effect on the level of satisfaction felt by consumers for the services provided by Funworld. It is recommended for the company to pay more attention to the quality of service even better so that consumers feel satisfied with the services provided.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, Funworld Ciputra Tangerang

iii