

ABSTRAK

Rizky Darmawan NPM 2015110002. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Benny service di Jakarta. Dibawah Bimbingan Tanjung Prasetyo SE,MP selaku Dosen Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Benny service di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan metode kuesioner mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Benny service di Jakarta dalam memperoleh data dan disebar kepada konsumen Benny service di Jakarta, dengan jumlah populasi sebanyak 55 responden yang terkait dengan penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Benny service memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dengan mendapatkan nilai rerata sebesar 3,13. Nilai rata – rata tertinggi pada kualitas pelayanan sebesar 3,40 tentang membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi tentang sedangkan rata – rata terendah hanya sebesar 2,69 tentang karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Adapun nilai rerata kepuasan konsumen yang dimiliki Benny service sebesar 3,32 yang berarti konsumen merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Benny service. Nilai tertinggi pada kepuasan konsumen sebesar 3,64 tentang merk yang diberikan sudah terjamin mutu dan kualitas adapun nilai rata – rata terendah sebesar 2,96 tentang harga yang ditawarkan terjangkau. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, dan Uji T. Hasil perhitungan analisis regresi sederhana menunjukkan persamaan $Y = 1.715 + 0.446X$ Nilai kualitas pelayanan sebesar 1.715 dan nilai kualitas pelayanan

sebesar 0.446 terhadap kepuasan konsumen maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Benny service. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Benny service. Dilihat dari aspek kualitas pelayanan perlu adanya perbaikan seperti memberikan pelatihan kepada karyawan bagaimana harus bersikap didepan konsumen. Dari aspek kepuasan konsumen disarankan Benny service memberikan promo atau potongan harga kepada konsumen. Benny service di sarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga konsumen tidak beralih kepesaing.

Kata Kunci :kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, Benny service