

## ABSTRAK

Kualitas layanan adalah kunci untuk mencapai kepada kepuasan konsumen. KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya dituntut untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan dimensi-dimensi kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Karena dalam kasus tahun 2013 pertumbuhan profit KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya mengalami fluktuatif yang mengindikasikan kepuasan konsumen sering berubah-ubah dalam siklus satu tahun tersebut. Sebagai lembaga yang telah berdiri sejak tahun 1987 dituntut untuk profesional dalam menyikapi kondisi tersebut. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di kpri al-kautsar uin sunan ampel surabaya (Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun 2013).

Untuk menjawab permasalahan di atas, peneliti melakukan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan. Untuk mengetahui hal tersebut, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan uji f dan uji t. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 133 konsumen dan teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuisioner dan wawancara. Sedangkan untuk pengujian analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi secara simultan (Uji F) didapatkan F hitung sebesar 69,891 dengan F Tabel 2,29. Maka dapat dikatakan dimensi-dimensi kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian koefisien regresi secara parsial (uji t) didapatkan variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati, memiliki nilai t hitung (2,135, 10,057, 2,677, 2,259). Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan keandalan dalam uji parsial memiliki nilai t hitung -0,359. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Maka sebaiknya KPRI Al-Kautsar memperhatikan dari segi kehandalan yang terbukti tidak parsial atau tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dan mempertahankan serta meningkatkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen