ABSTRAK

Ulfa Permatasari, NIM B04212045. 2016. Skripsi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Aqiqah Syirkah Surabaya

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Aqiqah UD. Syirkah Surabaya*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *tangibles, reliability*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen di Aqiqah UD. Syirkah Surabaya.

Berkenaan dengan itu, skripsi ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel, sehingga menghasilkan data yang terdiri dari angka-angka. Pengujian ini dilakukan menggunakan angket (kuisioner).

Penelitian menyimpulkan besarnya korelasi sebesar 0,539 dengan signifikansi 0,000, karena signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan H1 diterima. Artinya, ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, peneliti mengetahui bahwa faktor kualitas pelayanan bernilai positif. Hal ini berarti setiap terjadi kenaikan faktor kualitas pelayanan maka variabel kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan atau mengalami perubahan secara searah. Oleh karena itu, agar dapat berhasil pihak manajer pemasaran perlu memahami bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R *square*, peneliti memperoleh hasil 29,0% dari variabel kepuasan konsumen dipengaruhi/dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sisanya sebesar 71,0% oleh variabel lainnya. Hasil ini menunjukkan rendahnya pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. R *square* disebut juga koefisien determinasi. R *square* berkisar antara 0 sampai 1 semakin besar harga R *square*, maka semakin kuat hubungan kedua variabel.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id