ABSTRAK

Skripsi yang berjudul " Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya (Studi Kasus Pelayanan Swalayan Tahun 2014)". *Service excellence* adalah pelayanan unggul yang merupakan suatu cara untuk menciptakan kepuasan pada diri konsumen. Sudah menjadi sebuah keharusan bagi Koperasi Al-Kautsar untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan unggul yang terdiri dari kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Karena yang akan menjadi sorotan utaman bagi para calon konsumen adalah segi pelayanannya yang kemudian ini akan berpengaruh terhadap jumlah profit yang diperoleh.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mencari jawaban rumusan masalah terkait bagaimana pengaruh *service excellence* secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen dan variabel mana yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan konsumen. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 133 responden dan teknik pengumpulan datanya dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk pengujian analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service excellence* (kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan) secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Karena, hasil pengujian regresi secara simultan (Uji f) menunjukkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ (186.181 > 2.372) dengan signifikansi dibawah 0,050 yaitu 0,000. Sedangkan hasil pengujian regresi secara parsial (uji t) semua variabel bebas menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (kecepatan= 08,826 > 1, 962, ketepatan=14,948 > 1,962, keramahan=10,604 > 1,962, kenyamanan=10,156 > 1,962) dengan signifikansi dibawah 0,050 yaitu 0,000. Variabel bebas yang memiliki pengaruh lebih dominan adalah variabel ketepatan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan unggul (*service excellence)* baik kecepatan, ketepatan, keramahan maupun kenyamanan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Al-kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. Maka Al-Kautsar hendaknya memperhatikan dan mempertahankan pelayanan tersebut jika ingin mendapatkan profit yang lebih tinggi.

Kata kunci : *Service Excellence* (kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan) dan kepuasan konsumen

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