

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MUHAMMADYAH BUSSINES CENTRE SWALAYAN METRO

Maylany Layla Indriyani¹, Triani Ratnawuri, M.Pd², Tiara Anggia Dewi, M.Pd³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Metro
E-mail: maylanylayla@gmail.com¹⁾
t.ratnawuri@gmail.com²⁾
tiara.anggia.d@gmail.com³⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Muhammadiyah Bussines Center di Kota Metro. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif untuk mengkaji pengaruh variabel independent dan dependent. Alat analisis yang digunakan dalam penyelesaian adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada uji Regresi Linier sederhana, hasil menunjukkan 43.806 positif, artinya jika tidak ada Kualitas Pelayanan maka kepuasan konsumen bernilai positif). $b_1 < 0$ atau bernilai 0.229 (positif), artinya Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya pada uji t Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh variabel Kualitas Pelayanan memiliki t hitung sebesar 1.699 lebih besar dari t tabel sebesar 1.670 dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Hipotesis diterima). Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang meliputi mudah dipahami, fleksibel dan mudah dipelajari. Jika fungsi mudah dipahami, fleksibel dan mudah dipelajari harusnya menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Jika Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka Kepuasan Konsumen akan meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Swalayan Metro.