

Abstrak

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen di Keraton Cell Kediri

Ingryed Ayu Hendaryani

Ingryedayuhendaryani20@gmail.com

Dr.Nur Laely.,MM

M.Dian Ruhamak,SE.,MM

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan suatu kinerja yang di rasakan sesuai harapannya. Tujuan dalam penelitian ini adalah: apakah berpengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Keraton Cell Kediri, apakah berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Keraton Cell Kediri, apakah berpengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Keraton Cell Kediri.

Adapun jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini seluruh konsumen di Keraton cell dan sampel menggunakan rumus slovin. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menguji digunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan menguji hipotesis menggunakan uji F, uji T, dan koefisien determinasi bantuan SPSS.

Dari hasil uji t fasilitas sebesar $2,765 > 1,666$ disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima berpengaruh positif dan signifikan. Kualitas pelayanan sebesar $3,720 > 1,666$ disimpulkan H_0 ditolak dan H_2 diterima kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi. Dari hasil uji f sebesar $18,59 > 2,35$ disimpulkan H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan. Kemudian hasil uji R^2 33,1 Atau 33,1% artinya bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya 66,69% dipengaruhi oleh variabel lain. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Kualitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan