

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Pabrik Tahu Barokah di Desa Mancilan-Mojoagung)

(Nor Lailia Agustina)

(agustinanorlailia@gmail.com)

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kadiri

Dosen pembimbing : 1. Ibu Endang Triwidyati, SE, MM.
2. Bapak Drs. Sudjiono, MM.

Manajemen pemasaran adalah jenis manajemen yang harus dimiliki setiap bisnis. Manajemen pemasaran ini dimaksudkan agar produk dan jasa dimengerti oleh pelanggan. Oleh karena itu, dunia usaha harus melakukan hal ini, memahami pembahasan manajemen pemasaran secara keseluruhan. Organisasi dan perusahaan sebaiknya fokus pada manajemen pemasaran karena berkontribusi dalam banyak hal terhadap kelancaran proses pemasaran produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Analisis yang dilakukan penulis diatas menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$. Angka signifikan sebesar 5% (0,278) menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap unsur pernyataan/variabel indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkorelasi dengan skor keseluruhan dan data yang dikumpulkan valid berarti telah dinyatakan siap untuk analisis. Nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,804 yang menunjukkan bahwa *Cronbach alpha* (α) lebih tinggi dari 0,6. Berdasarkan temuan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pabrik Tahu Barokah di Desa Mancilan Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang. Hal ini terlihat dari hasil uji t dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($182,03 > 167,722$).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study: Barokah Tofu Factory in Mancilan-Mojoagung Village)

(Nor Lailia Agustina)

(agustinanorlailia@gmail.com)

Management Study Program

Faculty of Economics & Business, Kadiri University

Supervisor: 1. Mrs. Endang Triwidyati, SE, MM.

2. Mr. Drs. Sudjiono, MM.

Marketing management is a type of management that every business must have. This marketing management is intended so that products and services are understood by customers. Therefore, the business world must do this, understanding the discussion of marketing management as a whole. Organizations and companies should focus on marketing management because it contributes in many ways to the smooth process of product marketing. The purpose of this research is to find out whether service quality has a significant effect on consumer satisfaction. This research method is quantitative. The analysis carried out by the author above shows that $r_{count} > r_{table}$. A significant figure of 5% (0.278) indicates that the reliability test results show that each element of the statement/indicator variable of service quality and customer satisfaction correlates with the overall score and the data collected is valid, meaning it has been declared ready for analysis. The reliability coefficient value is 0.804 which indicates that Cronbach alpha (α) is higher than 0.6. Based on the findings, it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Barokah Tofu Factory in Mancilan Village, Mojoagung District, Jombang Regency. This can be seen from the results of the t test where $t_{count} > t_{table}$ ($182.03 > 167.722$).

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction