

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN APOTEK AJIWARAS CILANDAK JAKARTA

Indra Maulana

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas layanan pada kepuasan pelanggan Apotek Ajiwaras Cilandak baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dari Apotek Ajiwaras Cilandak pada bulan Agustus 2015 sejumlah 9.203 pelanggan dimana kemudian diperoleh sampel sebanyak 100 pelanggan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan t-statistik serta F-statistik dengan nilai kepercayaan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi dari keempat variabel tersebut $> 0,05$. Sedangkan untuk variabel jaminan terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Dalam penelitian tersebut juga diketahui bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan

THE EFFECT OF DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AT AJIWARAS CILANDAK DRUGSTORE

Indra Maulana

Abstract

This study is performed to examine the effect of dimensions of service quality on customer satisfaction both in partial and simultaneously. The population of this research are all customers in August 2015 as much as 9.203 customer which is gained to be sampled as much as 100 person. The analysis technique used here is multiple linier regression and hypotesis test using t-statistic and F-statistic with level significance 5%. This research result shows that the variable of tangible, reliability, responsiveness, and empathy gives an insignificant effect to customer satisfaction due to the value of significance is more than 0,05. While the result of the variable of assurance gives a signifant effect to customer satisfaction due to the value of significance is less than 0,05. In this study, also known that the dimensions of service quality have a simultanious effect to customer satisfaction.

Keyword: *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*