

ABSTRAK

ISKANDAR RAJAB, 2018: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Cemara Lestari Mandiri Kab. Gowa. Skripsi. Jurusan manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing I. Moh. Aris Pasigai, SE, MM. Pembimbing II. Muh. Nur Rasyid, SE, MM.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen akan terbentuk jika dapat memenuhi harapan-harapan dasar konsumen. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya kualitas layanan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada PT. Cemara Lestari Mandiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Cemara Lestari Mandiri.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menikmati jasa PT. Cemara Lestari Mandiri. Sampel ditentukan sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), Uji Normalitas dan Uji Linieritas dan analisis regresi linier sederhana menggunakan program SPSS 20.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier sederhana $Y = 11,613 + 0,451X$. Ada pengaruh antara kualitas layanan dengan nilai $t = 3,687$, Secara umum kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar nilai $R \text{ Square} = 0,550$ yang menunjukkan bahwa 55% dari kepuasan konsumen pada dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya 45% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Cemara Lestari Mandiri.