



[Home](#) > [Vol 6, No 3 \(2021\)](#) > [Rahman](#)

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Rahman Rahman, Suharno Suharno, Asnawati Asnawati

Abstract

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di PT. ASRUL BERSAUDARA. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Bentuk Fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT ASRUL BERSAUDARA. 2) Keandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT ASRUL BERSAUDARA. 3) Daya Tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT ASRUL BERSAUDARA. 4) Jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT ASRUL BERSAUDARA. 5) Empaty berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT ASRUL BERSAUDARA.

Keywords

Bentuk fisik; keandalan; daya tanggap; jaminan; empati; kepuasan pelanggan

References

- Akdon, Dan Riduwan(2008) Aplikasi Statistik Dan Metode Penelitian Untuk Administrasi & Manajemen. Bandung: Dewa Ruchi
- Assauri,S. 2007, Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep Dan Starategi, Jakarta Pt Raja Grafindo Persada
- Augusty Ferdinand, 2006, Metode Penelitian Manajemen :Pedoman Penelitian Untuk Skripsi.
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair. Carl McDaniel, 2001. Pemasaran. Edisi Pertama, Jakarta.
- FandyTjiptono, 2007. Strategi Pemasaran Edisi Kedua, Penerbit Andy, Yogyakarta
- Fauziah, Ria. 2016, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Raja basaTahun Pelajaran 2015/2016. Universitas Lampung.

Ghozali, Imam, 2005. Aplikasi Analisis Multi Variate Dengan Program Spss. Edisi KeTiga. Semarang :Badan Penerbit Universitas DiPonegoro

Ghozali, Imam, 2006. Aplikasi Analisis Multi Variate Dengan Program Spss. Edisi KeEmpat. Semarang :Badan Penerbit Universitas DiPonegoro

Gloria K.Q Agyapong 2011. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). International Journal of Business and Management. Vol. 06, No. 5.

Kotler, P. dan Armstrong, G. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12, Pt Indeks, New Jersey

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen Pemasaran Jakarta, Penerbit Erlangga

Kotler & Keller, 2012, Marketing Manajemen Edisi 14. Global Edition, Person Prentice Hal.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktek, Edisi Pertama, Jakarta, Salemba Empat

Philip Kotler Dan Kevin L. Keller, 2006 Manajemen Pemasaran Edisi Ke 12 Jilid Kel New Jersey, Indeks

Pride, W dan Ferrel, C. (2005). Pemasaran: Teori dan Praktek Sehari-hari, Terjemahan Daniel Wijaya. Jakarta: Binarupa Aksara.

Rambat, Lupiyoadi, dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Dan Jasa Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.

Rangkuti, Freddy. 2004. Riset Pemasaran Cetakan Kelima, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Shahram Gilaninia, Mohammad Taleghani, Mohammad Reza Khorshidi Talemi, 2013. THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION. Journal of Research and Development. Vol. 1, No.4.

Suardi, 2006, Pemasaran Jasa dan Konsep dan Implementasi. Ekonisia. Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta

Sugiyono, 2010. Metode. Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. Dan R&D Bandung :Alfabeta.

Tariq Khalil Bharwana, Dr. Mohsin Bashir, Muhammad Mohsin 2013. Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction: A Study from Service Sector especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan. International Journal of Scientific and Research Publications. Volume 3, Issue 5. ISSN 2250-3153.

Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang :Universitas Diponegoro

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Bayu Media Publishing. Malang.

Yudaruddin, Rizky. (2014). Statistik Ekonomi: Aplikasi Dengan Program SPSS Versi 20. Interpena: Yogyakarta.

DOI: <http://dx.doi.org/10.29264/jimm.v6i3.6027>