

ABSTRAK

Sartono Pakpahan, NIM : 708221074, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Jajanan Malam Mie Aceh-Medan. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Jajanan Malam Mie Aceh Medan. Penelitian ini dilakukan pada 3 tempat usaha Mie Aceh yang berlokasi di wilayah pancing, dan sampel sejumlah 140 orang pengunjung. Sumber data dalam penelitian ini adalah primer yakni dengan melakukan Teknik pengumpulan data melalui angket (kuesioner) yang pengukurannya menggunakan skala *Likert* dan diolah secara statistik dengan menggunakan metode Analisis Regresi Sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan secara parsial dapat dilihat dari perhitungan uji *t*. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan digunakan determinasi (R^2).

Setelah data dianalisis dengan bantuan SPSS 19 maka diperoleh persamaan analisis jalur $Y = 9,383 + 0,479 X$. Selanjutnya nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.435 yang memiliki arti bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43.5% dan sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dapat dilihat dan diperoleh nilai signifikan $0,000 <$ dari taraf nyata 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Sartono Pakpahan, NIM: 708221074, Effect of Service Quality Customer Satisfaction Against the Night Snacks Warung Mie Aceh Medan. Thesis Department of Management Faculty of Economics, University of Medan. 2013.

This study aims to identify and explain the influence of customer satisfaction toward service quality at Warung Mie Aceh, Medan Night Snacks. The research was conducted at 3th places of business located in the Mie Aceh fishing region, and sample some 140 visitors. Sources of data in this study is the primary technique to perform data collection through questionnaire (questionnaire) that use the Likert scale measurement and processed statistically by using simple regression analysis method with the equation $Y = a + bX$. To determine the influence of service quality on satisfaction can be partially seen from test calculations. While to determine the direct effect of the variable quality of service to customer satisfaction use of determination (R^2).

After the data were analyzed with SPSS19 path way analysis of the obtained equation $Y = 9.383 + 0.479X$. Further more coefficient of determination (R^2) of 0.435 which means that the influence of service quality on customer satisfaction was 43.5% and the rest is determined by factors other than the study. Based on the data processing is done can be viewed and obtained significant value $0.000 < 0.05$ of significance level. It can be concluded that the hypothesis is accepted, which means there is the effect of service quality on customer satisfaction

Keywords: Quality of service and Customer Satisfaction