

ABSTRAK

Winda Ariani. NIM 7123210067 “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan”. Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, September 2018. Dengan variabel bukti fisik, keandalan dan jaminan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan di Jl. H.M Joni No 54a Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan. Populasi dalam penelitian ini yaitu 729 Responden dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling*. Dengan mengambil populasi sebanyak 258 untuk dijadikan sampel. Teknis pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Interview dan Kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitas.

Daru hasil uji validitas diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ masing-masing pertanyaan dan uji reliabilitas kuesioner yang diperoleh dari rumus Alpha Cronbach masing-masing variabel yaitu X_1 sebesar 0,769, X_2 sebesar 0,677, X_3 sebesar 0,559 dan Y sebesar 0,794. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikan r_{tabel} yaitu 0,361.

Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dengan rumus $Y = a + b_1 + b_2 + b_3 + e$. Hasil analisis data pada masing-masing variabel diperoleh hasil persamaan Regresi Linear Berganda $(Y) = 12,899 + 0,154X_1 + 0,348X_2 + 0,144X_3 + e$. Diketahui variabel bukti fisik, keandalan dan jaminan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berdasarkan pengujian secara simultan (Uji F) diperoleh F_{hitung} sebesar 9,669 atau lebih besar dari F_{tabel} 2,64 dan memiliki signifikan 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Diperoleh nilai R^2 sebesar 0,380 yang berarti X_1, X_2, X_3 menjelaskan pengaruh terhadap Y sebesar 0,380 atau 38% sedang sisanya 62% dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Winda Ariani. NIM 7123210067 "The Influence of Tangible, Reliability, and Assurance on Consumer Satisfaction at Restaurant Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan ". Skripsi Management Department, Faculty of Economics, Medan State University, September 2018. With tangible, reliability and assurance variables of customer satisfaction.

This research was conducted at Jl. H.M Joni No 54a Medan. This study aims to determine how much the level of customer satisfaction at Restaurant Ayam Penyet Surabaya Jl. H. M Joni Medan. The population in this study is 729 respondents and the method used in this study is *Random Sampling*. By taking a population of 258 to be sampled. The data collection techniques used in this study were Observation, Interview and Questionnaire which were tested for validity and reliability.

From the results of the validity test obtained $r_{count} > r_{table}$ of each question and reliability test questionnaire obtained from the Alpha Croncbach formula of each variable, namely X1 of 0.769, X2 of 0.677, X3 of 0.559 and Y of 0.794. This value is greater than the significant level of r_{table} , which is 0.361.

Data analysis used is Multiple Linear Regression with the formula $Y = a + b_1 + b_2 + b_3 + e$. The results of data analysis in each variable obtained the results of Multiple Linear Regression equation $(Y) = 12.899 + 0.154 (X1) + 0.348 (X2) + 0.144 (X3) + e$. It is known that the tangible, reliability and assurance variables together affect consumer satisfaction based on simultaneous testing (Test F) obtained F_{count} of 9,669 or greater than F_{table} 2.64 and has a significant 0,000 or less than 0.05. R^2 value obtained is 0.380, which means that X1, X2, X3 explain the effect on Y of 0.380 or 38% while the remaining 62% is explained by other variables outside this study.

Keywords: Tangible, Reliability, Assurance and Consumer Satisfaction