

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA SOFI JAHIT DAN BORDIR KWALA BEKALA MEDAN

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jasa penjahitan memiliki karakteristik unik karena melibatkan proses interaksi langsung antara penjahit dan pelanggan. Pelanggan sering kali memiliki preferensi dan kebutuhan khusus yang berbeda-beda dalam hal model, ukuran dan detail pakaian yang diinginkan. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 162 orang responden dengan menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan data diuji dengan menggunakan program SPSS 25. Dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi sederhana yaitu pengaruh antara kedua variabel yang dapat. Hal ini diuji dengan menggunakan uji t, yang dimana bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena dari hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} (8,912) > t_{tabel} (1,654) nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti dapat diterima atau berpengaruh.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION
AT THE KWALA BEKALA SOFI SEWING AND EMBROIDERY BUSINESS***

ABSTRACT

Service quality is one of the main factors that influences customer satisfaction. Tailoring services have unique characteristics because they involve a direct interaction process between the tailor and the customer. Customers often have different preferences and specific needs in terms of desired clothing styles, sizes and details. The number of samples taken was 162 respondents using the Slovin formula. Data collection was carried out through distributing questionnaires and the data was tested using the SPSS 25 program. It can be seen that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of simple regression analysis are the influence between the two variables that can be obtained. This is tested using the t test, where partially service quality has a significant effect on customer satisfaction because from the results of the t test it is known that the value of tcount (8.912) > ttable (1.654) is a significant value of $0.000 < 0.05$ which means it is acceptable or influential.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

