

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA JASA BONA LAUNDRY KWALA BEKALA

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap Tingkat pelayanan yang diterima dengan Tingkat pelayanan yang diharapkan, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai cara kita memperlakukan konsumen dengan standar yang tertentu sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Jumlah sample yang diambil sebanyak 172 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. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa, Hasil analisis regresi sederhana yaitu pengaruh antara kedua variabel yang dapat dirumuskan $Y = 2.478 + 0.547 X$ + menjelaskan bahwa artinya bahwa variable Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa bona laundry kwala bekala. Hal ini diuji dengan menggunakan uji t, yang dimana bahwa secara persial iklim komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena dari hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung (41, 897) > t tabel (0,125) nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti dapat diterima atau berpengaruh. Dari hasil uji R^2 menunjukkan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa bona laundry kwala bekala. sebesar 91,2 % sedangkan sisa 8,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT BONA LAUNDRY KWALA BEKALA

ABSTRACT

Service quality is a form of consumer assessment, namely the level of service received and the expected level of service. Service quality can also be interpreted as the way we treat consumers with certain standards so that consumers will think again about using the product or service. The number of samples taken was 172 respondents using the Slovin formula, data collection was carried out by 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. Based on the results of the analysis carried out, it can be concluded that, the results of a simple regression analysis, namely the influence between the two variables which can be formulated as $Y = 2.478 + 0.547X$. This is tested using the t test, where in particular the organizational communication climate has a significant influence on employee performance because from the results of the t test it is known that the calculated t value (41, 897) > t table (0.125) is a significant value of $0.000 < 0.05$, which means it is acceptable or influential. From the results of the R² test, it shows that the influence of service quality on customer satisfaction with the Kwala Bekala Bona Laundry service. amounted to 91.2% while the remaining 8.8% was influenced by other variables that were not in this study.

Keywords. Service Quality, Customer Satisfaction