https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Foodcourt Delima

Created by Wisnu Ardianto

Subject : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen

Subject Alt : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen

Keyword : : Analisis;Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen;

Description :

WISNU ARDIANTO (2007 – 11 – 063). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Foodcourt Delima Grand Indonesia) dibimbing olehI'in Endang Mardiani.
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahuiapakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada foodcourt Delima Grand Indonesia, untuk dapat memberikan input atau saran kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
Metode analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan adalah dengan menggunakan Korelasi pearson.
Dari hasil penelitian mengenai pelayanan penulis mengklasifikasikan hasil penelitian secara deskriptif termasuk dalam kategori cukup baik.
Dari hasil analisis ini penulis mendapatkan hasil dari R
2
antara kualitas pelayanan
terhadap kepuasan memiliki nilai sebesar 0,679. Yang artinya hubungan secara keseluruhan (Simultan) dari variable X terhadap variable Y sebesar 67,9 % dan sisanya 32,1 % dipengaruhi oleh factor lain misalnya (Tempat yang tidak nyaman dan Gangguan kesehatan).
Hubungan antara X1, X2, X3, X4, X5 dan Y adalah :
X1 Tangible dengan kepuasan 0,663 dengan kategori (kuat)
X2 Reliability dengan kepuasan 0,760 dengan kategori (kuat)
X3 Responsiveness dengan kepuasan 0,597 dengan kategori (sedang)
X4 Assurance dengan kepuasan 0,767 dengan korelasi (kuat)
X5 Emphaty dengan kepuasan 0,824 dengan kategori (sangat kuat)
Ternyata dari hasil pengolahan SPSS penulis mendapatkan 1 variabel yang paling kuat yaitu X5 atau Emphaty yang mempunyai angka korelasinya sebesar 0,824. Dan memiliki nilai dominasi sebesar β 2.848 (pada Uji T)

Date Create : 30/08/2013

Type : Text

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-200711063

Collection : 200711063

COverage : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2013 by UEU Library. This publication is protected by copyright and per obtained from the UEU Library prior to any prohibited reproduction, storage in a re transmission in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, reco For information regarding permission(s), write to UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor