

SUMMARY

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAKSI ABC DI JAKARTA

Created by RONALD SAMUEL WUISAN

Subject : DIMENSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
Subject Alt : DIMENSIONS, SERVICE QUALITY, SATISFACTION
Keyword : tangibles; reliability; responsiveness; assurance; empathy; kepuasan konsumen

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan konsumen yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) terhadap kepuasan konsumen Taksi ABC di Jakarta. Masalah dari penelitian ini adalah persaingan usaha antara Taxi ABC dengan Taksi lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan yaitu, tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy terhadap Kepuasan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan regresi linier berganda, dengan menggunakan uji signifikansi simultan (uji-F) dan uji parsial (uji-T), uji Anova serta koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan bantuan SPSS (Statistic Programme and Social Sciens) versi 20.0. Metode pengambilan sampel dengan metode purposive sampling dan penarikan sampel sebanyak 125 responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variable Tangible (X1), Responsiveness (X3) dan Emphaty (X5) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Taksi ABC di Jakarta dan secara simultan bersama sama Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance serta Emphaty berpengaruh kepada Kepuasan Konsumen. Itu artinya Kepuasan Konsumen sangat dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan.

Date Create : 01/12/2015
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Master-201001017
Collection : 201001017
Source : Magister Theses of Management
Relation Collection Fakultas Ekonomi
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @2015 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

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