

ABSTRAK

Saat ini perkembangan sektor jasa semakin meningkat, yang berakibat semakin ketatnya para produsen jasa untuk bersaing dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Toko Station Mode yang terletak di JL. AH Nasution no.172, Ujungberung Bandung. Merupakan perusahaan retail yang menyediakan produk pakaian berkualitas bagi masyarakat luas. Kualitas pelayanan terhadap konsumen menjadi fokus utama dalam pemaparan ini, dengan melakukan pengolahan data terhadap kualitas pelayanan diharapkan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah para tamu yang berkunjung ke toko Station Mode. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yang artinya siapa yang kebetulan bertemu dengan penulis dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,215 X_1 + 0,060 X_2 + 0,103 X_3 + 0,069 X_4 + (-0,034 X_5)$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah pada variabel bukti fisik (*tangible*) dengan besaran koefisien regresi sebesar 0,215. Selanjutnya ada variabel daya tanggap (*responsiveness*) yaitu dengan koefisien regresi sebesar 0,103, lalu ditempat ke tiga ada variabel dari jaminan (*assurance*) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,069, sedangkan untuk variabel kehandalan (*reliability*) ada diperingkat ke empat dengan nilai sebesar 0,060. Adapun variabel dari kepedulian dengan nilai koefisien regresi dengan nilai -0,034 yang artinya variabel ini tidak berdistribusi positif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Manajemen dari pihak toko Station Mode perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh konsumen, serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang. Kekurangan-kekurangan ini yang harus dengan cepat ditangani, karena semakin banyaknya persaingan dari kompetitor yang bisa memberikan kepuasan lebih terhadap konsumen, maka hal itu akan berdampak buruk bagi perusahaan untuk kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen, Kuesioner.

ABSTRACT

At present the development of the service sector is increasing, resulting in increasingly stringent service producers to compete by providing good services to consumers. Station Mode store located at AH Nasution street no.172nd, Ujungberung Bandung. Is a retail company that provides quality clothing products for the wider community. Quality of service to consumers becomes the main focus in this presentation, by processing data on service quality is expected to meet customer satisfaction.

This study aims to determine whether the dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and caring affect customer satisfaction. The population in this study were guests who visited the Station Mode store. Samples taken as many as 100 respondents using the Non-Probability Sampling technique with the Accidental sampling approach, which is a sampling technique based on chance, which means whoever happens to meet with the author can be sampled if deemed suitable.

Based on the results of the study, obtained the following regression equation:

$Y = 0,215 X_1 + 0,060 X_2 + 0,103 X_3 + 0,069 X_4 + (-0,034 X_5)$. Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are reliable and normally distributed. The individual sequence of each of the most influential variables is tangible variable with a regression coefficient of 0.215. Furthermore, there is a variable responsiveness, namely with a regression coefficient of 0.103, then in the third place there is a variable of assurance with a regression coefficient of 0.069, while for the reliability variable there is ranked fourth with a value of 0.060. The variable of concern with the value of the regression coefficient with a value of -0.034, which means this variable does not have a positive distribution and does not affect consumer satisfaction.

The management of the Station Mode store needs to maintain the elements that are considered good by consumers, and need to improve things that are still lacking. These deficiencies must be quickly dealt with, because more competition from competitors can provide more satisfaction to consumers, so that it will adversely affect the company in the future.

Key Word : Qualiyy Of Service To Customer Satisfaction, Questionnaire.