

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MELALUI MEDIA INTERNET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GEOFF MAX FOOTWEAR BANDUNG**

Oleh : Ari Setiawan

Saat ini penjualan secara *online* mulai menjamur di Indonesia khususnya di Bandung, hal ini terlihat dengan semakin banyaknya *online shop* yang muncul karena diyakini penjualan produk secara *online* lebih efisien dan murah. Salah satu *online shop* yang hadir yakni Geoff Max Footwear dengan mengambil pasar produk sepatu *sneakers*. Bagaimanapun juga *online shop* harus tetap bisa berupaya menarik kepercayaan dengan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen dengan alat penunjang pelayanan *online* yang mumpuni. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan” memiliki rumusan masalah untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan hubungan keduanya pada *online shop* Geoff Max Footwear.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif yakni menggambarkan dan melihat hubungan antar variabel dengan mengolah data hasil kuesioner dengan uji statistik. Data yang digunakan yakni data primer dan sekunder. Uji statistik yang digunakan yaitu dengan analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi sederhana.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,592. Nilai tersebut berada antara nilai 0,40 – 0,599 artinya kualitas pelayanan (X) memiliki keeratan hubungan yang sedang dengan kepuasan pelanggan (Y). Nilai koefisien determinasi sebesar 35,04% menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 35,04% terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai t, diketahui nilai  $T_{hitung}$  sebesar 7,272 lebih besar dari  $T_{tabel}$  1,9844 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). persamaan regresi yang diperoleh yakni  $Y = 7,380 + 0,344X$ , Konstanta sebesar 7,380 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 7,380, sedangkan koefisien regresi X sebesar 0,344 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) bertambah sebesar 0,344.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## ***ABSTRACT***

### ***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY THROUGH INTERNET MEDIA TO CUSTOMER SATISFACTION OF GEOFF MAX FOOTWEAR BANDUNG***

*Oleh : Ari Setiawan*

Online sales began widely in Indonesia, especially in Bandung, it is seen by the increasing number of online shops that appear because online product sales more efficient and cheaper. One of the online shop that comes in Bandung is Geoff Max Footwear by taking the market of sneakers shoes products. However the online shop should still be able to try to attract trust with good service and satisfy the consumers with a supporting tool online services qualified. This research entitled "The Influence Of Service Quality Through Internet Media To Customer Satisfaction" has problem formulation to see how the service quality, customer satisfaction, and relationship between service quality and customer satisfaction at online shop Geoff Max Footwear.

This study uses descriptive verifikatif method of describing and looking at the relationship between variables by processing the data of questionnaires with statistical tests. The data used are primary and secondary data. Statistical test used is by correlation coefficient analysis, coefficient of determination, t test and simple regression analysis.

Based on data analysis done, the value of correlation / relationship (R) is 0,592. It is located between the value of 0.40 to 0.599 means the quality of service (X) has a close relationship with the satisfaction of the customer (Y). The value of determination coefficient is 35.04% shows that simultaneously, service quality variable (X) contributes 35.04% influence on customer satisfaction (Y). Based on the value of t, known value T count is 7.272 greater than T table 1.9844 it can be concluded that the variable quality of service (X) affect the variable customer satisfaction (Y). the regression equation obtained is  $Y = 7,380 + 0,344X$ , constant equal to 7,380 mean that consistent value of variable of customer satisfaction is equal to 7,380, whereas regression coefficient X 0,344 stated that every addition of 1 unit of service quality value, hence value of customer satisfaction (Y) increased by 0.344.

***Keywords:***      *Service Quality, Customers Satisfaction*