

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KEBRAON SPORT CENTER DI SURABAYA

Oleh: HERMANTO (05610265)

Management

Dibuat: 2010-04-07 , dengan 3 file(s).

Keywords: Kata Kunci: Kualitas Jasa Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAKSI

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian survey, di mana peneliti melakukan observasi dalam pengumpulan data, peneliti hanya mencatat data seperti apa adanya, menganalisis dan menafsirkan data tersebut yang dilakukan pada jasa Arena futsal “Kebraon Sport Center “ dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kebraon Sport Center di Surabaya ”.

Tujuan penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui kesesuaian kualitas jasa pelayanan yang selama ini diberikan oleh Kebraon Sport Center di Surabaya dengan harapan pelanggan. Kedua, untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas jasa pelayanan yang meliputi tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan), dan empathy yang diberikan oleh Kebraon Sport Center di Surabaya terhadap kepuasan pelanggan dan ketiga, untuk menganalisis Dimensi yang paling memuaskan pelanggan Kebraon Sport Center di Surabaya. Kegunaan penelitian yang ingin dicapai khususnya bagi perusahaan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan dalam menentukan strategi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang akan bermain futsal di Kebraon Sport Center di Surabaya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis GAP dan regresi linier berganda.

Hasil analisis gap/ kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan Kebraon Sport Center di Surabaya dapat diketahui bahwa terdapat 10 responden atau 10% yang merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kebraon Sport Center di Surabaya, sedangkan sebanyak 90% merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Hasil uji F dan uji t dapat dibuktikan bahwa dimensi kualitas jasa pelayanan yang meliputi tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan), dan empathy yang diberikan oleh Kebraon Sport Center di Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil koefisien regresi masing-masing kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa variabel reliability (kehandalan) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Kebraon Sport Center di Surabaya. Hal tersebut dikarenakan koefisien regresi pada variabel tersebut mempunyai nilai terbesar jika dibandingkan dengan keempat variabel yang lain. Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran yaitu diharapkan pihak pengelola selalu memberikan atas jaminan kepuasan bagi pelanggan. Adapun langkah nyata yang dapat dilakukan yaitu dengan menyediakan jasa arena olahraga sesuai yang dijanjikan yaitu dengan menyediakan peralatan dengan mutu yang terjamin. Selain itu diharapkan pihak pengelola selalu menerapkan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit serta memberikan jaminan atas kemudahan dalam proses penyewaan/pendaftaran. Dalam memberikan pelayanan diharapkan pihak pengelola mempekerjakan karyawan yang mampu bekerja secara profesional serta memiliki tanggungjawab yang tinggi terkait dalam usaha untuk memberikan jaminan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Type of doing this research is survey research, where researchers conducted observations in data collection, researchers only record data as it is, analyze and interpret data on the services performed futsal arena "Kebraon Sport Center" with the title "Quality Impact Analysis Services Customer Satisfaction for Kebraon Sport Center in Surabaya".

The purpose of this study is the first, to determine suitability of the quality of services that had been given by Kebraon Sport Center in Surabaya with customer expectations. Second, to analyze the influence of service quality dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy given by Kebraon Sport Center in Surabaya to customer satisfaction and a third, to analyzing the dimensions of the most satisfying customers Kebraon Sport Center in Surabaya. Usefulness of research to be achieved especially for the company as a donation of thought and input in determining the strategy of service quality to customer satisfaction that will play futsal in Kebraon Sport Center in Surabaya. Analysis tools used in this research is by using GAP analysis and multiple linear regression.

The results of gap analysis / satisfaction with the service given Kebraon Sport Center in Surabaya can be seen that there were 10 respondents or 10% are satisfied with the quality of services provided by Kebraon Sport Center in Surabaya, while as many as 90% are not satisfied for services provided. The results of F test and t test can be proved that the dimension of the quality of services that include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy given by Kebraon Sport Center in Surabaya effect on satisfaction customer. Based on the results of the regression coefficient of each service quality can be seen that the variable reliability has a dominant influence on customer satisfaction in Kebraon Sport Center in Surabaya. That is because the regression coefficients on these variables have the greatest value when compared with the other four variables.

Based on the conclusions from the findings, it proposed several recommendations that the manager is expected to always give the customer satisfaction guarantee. The concrete steps that can be done is by providing appropriate services sports arena that promised to provide equipment with a guaranteed quality. In addition the manager is always expected to apply procedures that are not convoluted and provide collateral for the convenience in the process of leasing / registration. In providing the services expected to employ managers who can work professionally and have a high responsibility involved in efforts to provide customer satisfaction guarantee.