ABSTRAK

(ENGGAR LAKSONO / 1800861201260 / PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *PETSHOP* CLARA CLEO KOTA JAMBI. PEMBIMBING PERTAMA Hj. SUSILAWATI, S.E., M.Si; PEMBIMBING KEDUA PUPU SOPINI, S.E., M.M)

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen *petshop* Clara Cleo Kota Jambi; serta untuk menganalisis pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan komsumen *petshop* Clara Cleo Kota Jambi.

Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut maka penulis menggunakan kajian-kajian teori yang berhubungan dengan variabel penelitian. Untuk variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk dalam Tjiptono, dengan indicator 1) Bukti fisil; 2) Keandalan; 3) Daya tanggap; 4) Jaminan; dan 5) Empati. Selanjutnya untuk variabel kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Hawkin dan Lonney dalam Tjiptono (2014:358), dengan indicator 1) Kesesuaian harapan; 2) Minat berkunjung Kembali; dan 3) Kesediaan merekomendasikan. Selain itu penulis juga mencari penelitian terdahulu yang relevan berupa artikel/jurnal terdahulu untuk mendukung penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dengan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang tercatat pada manajemen Petshop Clara Cleo Kota Jambi dengan jumlah sebanyak 302 konsumen. Sedangkan untuk ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan metode Slovin dengan margin e = 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 75. Teknik analisis menggunakan persamaan regresi, diteruskan dengan menguji r Square dan pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t.

Dari pengolah data yang dilakukan diperoleh persamaan regresi Y = 0,641 + 0,788.X + e. Sedangkan dari pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial memiliki nilai sig < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial.

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada *Petshop* Clara Cleo Kota Jambi sudah baik dan untuk kepuasan konsumen sudah merasa puas. Dari pengujian hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *petshop* Clara Cleo Jambi. Yang memiliki makna jika *petshop* Clara Cleo Jambi dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada konsumen, maka hal ini akan diikuti pula dengan semakin meningkatnya kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

(ENGGAR LAKSONO / 1800861201260 / PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *PETSHOP* CLARA CLEO KOTA JAMBI. 1st ADVISOR Hj. SUSILAWATI, S.E., M.Si; 2nd ADVISOR PUPU SOPINI, S.E., M.M)

The aim of this research is to obtain an overview of the service quality and customer satisfaction of the Clara Cleo petshop, Jambi City; and to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at the Clara Cleo petshop, Jambi City.

To answer the research objectives, the author used theoretical studies related to the research variables. The service quality variables used in this research refer to the theory put forward by Parasuraman, et al in Tjiptono, with indicators 1) Physical evidence; 2) Reliability; 3) Responsiveness; 4) Guarantee; and 5) Empathy. Furthermore, the consumer satisfaction variable used in this research refers to the theory put forward by Hawkin and Lonney in Tjiptono (2014:358), with indicators 1) Conformity to expectations; 2) Interest in visiting again; and 3) Willingness to recommend. Apart from that, the author also looked for relevant previous research in the form of previous articles/journals to support this research.

This research uses quantitative descriptive methods. The population in this research is consumers registered with the management of Petshop Clara Cleo, Jambi City with a total of 302 consumers. Meanwhile, the sample size in this study used the Slovin method with a margin of e = 10%, so that a sample of 75 was obtained. The analysis technique used the regression equation, continued by testing r Square and partial hypothesis testing with the t test.

From the data processing carried out, the regression equation Y = 0.641 + 0.788.X + e is obtained. Meanwhile, from partial hypothesis testing, it has a sig value <0.05, so it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on partial customer satisfaction.

Based on the results of data analysis and discussion in this research, it can be concluded that the quality of service at the Clara Cleo Petshop, Jambi City is good and consumer satisfaction is satisfactory. From the hypothesis testing carried out, it can be concluded that service quality partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Clara Cleo Jambi petshop. Which means that if the Clara Cleo Jambi petshop can provide maximum service quality to consumers, then this will also be followed by increasing consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality and Consumer Satisfaction.