

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

DI PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER

Oleh:

Ismawati
NIM. 1310411012

Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember
Email : isma090795@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen secara parsial pada PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL Jember. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER. Penentuan sampel dalam penelitian ini bersifat tidak acak (*non-probability*) dengan metode *purposive sampling* . Untuk analisis data penulis menggunakan analisis regresi linier berganda, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 60 responden. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER .

Kata kunci : kepuasan pelanggan , bukti fisik, kehandalan , daya tanggap, jaminan ,empati.

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of the physical evidence (tangible), reliability (reliability), (responsiveness responsiveness), warranty (assurance), and empathy (empathy) against consumer satisfaction partially on PT D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER. Population in this research is consumers who never use the services of PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER. Sample method in this research use purposive sampling method with non probability sample. For analysis data, authors use multiple regression analysis double linier, data collected through the questionnaire method of 60 respondents. Results of research that the quality of service that covers the physical evidence (tangible), reliability (reliability), (responsiveness responsiveness), warranty (assurance), and empathy (empathy) partially have positive and significant impact on the consumer SATISFACTION PT. D'SAFIER TOUR & TRAVEL JEMBER .

Keywords : *customer satisfaction , physical evidence, reliability , responsiveness, guarantee ,empathy.*