

ABSTRAKSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KAMPOENG BARON GUEST HOUSE GUNUNG KIDUL, YOGYAKARTA)

“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kampong Baron Guest House Gunung Kidul Yogyakarta”. Dari judul di atas dapat dilihat bahwa masalah utama yang muncul adalah tentang dimensi kualitas jasa mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan variabel dimensi kualitas jasa mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Kampong Baron Guest House. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dengan mengukur kualitas jasa dilihat dari sudut dimensi jasa/layanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pelanggan pada Kampong Baron Guest House. Penelitian ini dilakukan berdasarkan data jumlah pengunjung Kampong Baron Guest House periode Januari sampai Oktober 2015 terjadi peningkatan pengunjung. Penelitian ini bertempat di Kampong Baron Guest House yang beralamat di Jl. Baron Km. 21, Gunung Kidul, Yogyakarta. Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan adalah Explanatory Research dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Kampong Baron Guest House baik konsumen dari wisatawan manca negara maupun lokal dari bulan Januari sampai Oktober 2015 yang terdiri dari 4580 pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Teknik sampling penelitian ini adalah probability sampling. Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara bukti fisik (x1), keandalan (x2), daya tanggap (x3), jaminan (x4) dan empati (x5) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari semua variabel kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Kampong Baron Guest House ditunjukkan dari besarnya nilai signifikan t dari masing-masing variabel kualitas jasa dibawah 5% (0,05). Dan variabel dominan dalam penelitian ini

adalah variabel keandalan (x2) dengan nilai 4,01 dan variabel daya tanggap (x3) dengan nilai 4,01 memiliki nilai yang sama dan lebih besar daripada variabel-variabel lainnya.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan