

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BIZNET WIFI DI YOGYAKARTA

RANI RATININGTIA

NIM : 141160400

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ratiningtiaranidamanik@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Biznet wifi di Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria: pengguna Biznet wifi dengan masa penggunaan minimal 1-3 bulan dengan jumlah 115 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan uji F secara bersama-sama (simultan) dan uji t secara parsial. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Biznet wifi pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan nilai Adj R square sebesar 0,524, artinya 52,4% variasi dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen atau kualitas pelayanan yang terdiri (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan sisanya yaitu 47,6% ($100\% - 52,4\% = 47,6\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Kemudian secara parsial, kelima dari variabel kualitas pelayanan (independen) yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* hanya variabel *responsiveness* dan *assurance* bernilai positif dan signifikan sedangkan variabel lainnya yaitu *tangible, reliability, dan empathy* tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, kepuasan pelanggan.