

ABSTRACT

Service is one of the most important factors for the development and the sustainability of the company. The implementation of good service is based on customer satisfaction. The company which can provide satisfactory service will be visited by their customers to get products or services which they need so the satisfaction with the service quality which has been provided by the company is created.

The purpose of this research is to find out the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables to the service users on Ciputra World Sidoarjo. The population is the visitors of Ciputra World Sidoarjo and 100 people have been selected by using accidental sampling. Multiple regression analysis has been used as the analysis technique.

The result of the research shows that service quality which consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the visitor's satisfaction on Ciputra World Sidoarjo is significant. It shows that these variables are feasible to be used in this research model. This condition also indicates that the fluctuation of visitor's satisfaction on Ciputra World Sidoarjo depends on the fluctuation of service quality which has been provided by the company. This result is supported by the acquisition of correlation coefficient which shows that the correlation among these variables to the decision of visitors on Ciputra World Sidoarjo is firm. The result of partial test shows that variables which have been applied in this research i.e.: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy each of them has significant and positive influence to the visitor's satisfaction on Ciputra World Sidoarjo. It indicates that when the service quality is getting better, the customer's satisfaction will improve as well.

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Visitor's Satisfaction*

INTISARI

Pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting untuk kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Pelaksanaan pelayanan yang baik berorientasi kepada kepuasan konsumen. Bagi perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen secara tidak langsung akan selalu didatangi oleh pelanggan untuk mendapatkan produk atau jasa yang diinginkan sehingga akan terciptanya rasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak produsen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa pada Ciputra World Sidoarjo. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah pengunjung Ciputra World Sidoarjo dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan sampling aksidental. Adapun Teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda.

Hasil pengujian menunjukkan kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung pada Ciputra World Sidoarjo adalah signifikan. Hasil ini menunjukkan variabel tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa naik turunnya kepuasan pengunjung pada Ciputra World Sidoarjo, tergantung oleh naik turunnya tingkat kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Hasil ini didukung dengan perolehan koefisien korelasi yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel tersebut terhadap keputusan pengunjung pada Ciputra World Sidoarjo memiliki hubungan yang erat. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel yang digunakan dalam model penelitian yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung pada Ciputra World Sidoarjo. Hasil ini mengindikasikan semakin baik kualitas layanan akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pengunjung