

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Depot Air Minum Amanah di Paninggahan Kabupaten Solok

Oleh: Welly Frendina

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan konsumen depot air minum di Paninggahan. (2) Pengaruh Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan konsumen depot air minum di Paninggahan. (3) Pengaruh Keandalan (*Reability*) terhadap kepuasan konsumen depot air minum di Paninggahan. (4) Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen depot air minum di Paninggahan. (5) Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen depot air minum di Paninggahan.

Jenis penelitian adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah konsumen depot air minum Amanah di Paninggahan Kabupaten Solok. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* (kebetulan) dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis induktif. Untuk uji hipotesis dengan menggunakan uji t (t-tes).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) Empati (*Emphaty*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, (3) Keandalan (*Reability*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, (4) Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (5) Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian ini disarankan untuk perusahaan depot air minum harus memperhatikan dan meningkatkan variabel keandalan karena keandalan termasuk dimensi kualitas layanan supaya ke 5 dimensi terpenuhi, Perusahaan depot air minum dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan daya tanggap agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh depot air minum tersebut. Hal ini untuk meningkatkan pelayanan bagi konsumen Depot Air Minum Amanah di Paninggahan Kabupaten Solok.