

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA GRIYA INTERNET DI SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH

SUGIANTO

No. Pokok : 049715763



**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

SKRIPSI



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA GRIYA INTERNET DI SURABAYA**

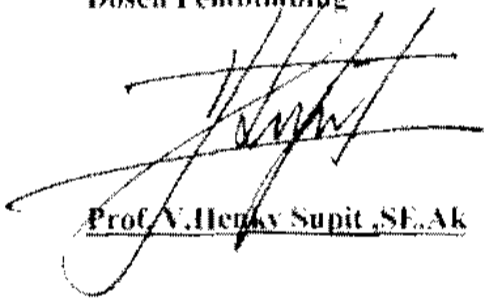
DIAJUKAN OLEH

SUGIANTO

No. Pokok : 049715763

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh

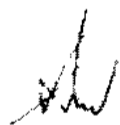
Dosen Pembimbing



Prof. V. Henry Supit, SE, Ak

Tanggal: 21-11-2022

Ketua Program Studi



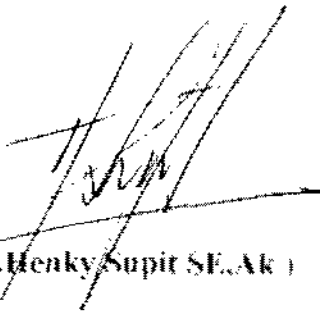
DR. H. Amiruddin Umar, SE

Tanggal: 28-11-2022

Surabaya, 23-9-2002

Bimbingan selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



(Prof. V. Henky Supit SE, Ak)

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh persepsi kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada Griya Internet di Surabaya. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya kepuasan konsumen dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga bila konsumen tidak puas maka segera diketahui faktor penyebabnya sehingga secepatnya dapat dilakukan koreksi atau perbaikan.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas jasa yang diadaptasi dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yaitu: 5 (lima) dimensi kualitas jasa : *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati). Sedang variabel terganggunanya adalah kepuasan konsumen.

Responden yang diteliti adalah mereka yang telah melakukan pembelian jasa minimal 3 (tiga) kali dalam sebulan, dimana hanya responden yang kebetulan dijumpai saja yang mengisi kuisioner.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknis analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 10.00, sedang untuk mencegah terjadinya bias dari hasil analisis sebagaimana penggunaan model regresi, maka disertakan beberapa asumsi klasik yaitu : Non multikolinieritas, Non otokorelasi dan Homoskedastisitas.

Model persamaan regresi berganda yang diperoleh dari hasil penelitian adalah :

$$Y = -0,661 + 0,279X_1 + 0,313X_2 - 0,109X_3 + 0,173X_4 + 0,517X_5$$

Sesuai dengan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variabel bebas yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dalam hal ini ditunjukkan dari hasil uji F dimana nilai F hitung sebesar 16,156 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,29. Berdasarkan hasil ini pula penulis mengajukan beberapa saran sehubungan dengan perbaikan dan peningkatan kualitas jasa di Griya Internet Surabaya.