

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA D'MOVER CAR WASH ANDURING PADANG**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Sebagai Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)
Pada Prodi Ekonomi Syariah*



Oleh :

HASTY OKTRIA ANDRIANI
NIM : 1313060578

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H / 2018M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada D’Mover Car Wash Anduring Padang” yang disusun oleh Hasty Oktria Andriani NIM.1313060578 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasyah.

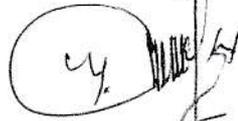
Padang, 15 Februari 2018

Pembimbing I



Alfi Syukri Rama, SE., MM
NIP: 19750229 200003 1 005

Pembimbing II



Dr. Aidil Novia., MA
NIP: 19791107 200801 1 011

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada D’Mover Car Wash Anduring Padang**”. Yang disusun oleh **Hasty Oktria Andriani, NIM.1313060578** Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Imam Bonjol Padang Tahun 2018.

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan pokok.

Penelitian ini dilakukan pada cucian D’Mover Car Wash Anduring di Kota Padang, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada cucian D’Mover Car Wash Anduring Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang dan sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 96 responden. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kepustakaan (*library research*) dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang dilakukan dengan analisis regresi linear berganda dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS 20, uji hipotesis menggunakan uji t atau (t-test).

Berdasarkan hasil analisis Variabel *Reliability* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,005 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Reliability*, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Variabel *Responsiveness* berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,374 > \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Responsiveness*, maka semakin rendah kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Variabel *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,042 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Assurance*, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Variabel *Emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,005 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Emphaty*, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Variabel *Tangible* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Ini terlihat dari koefisien regresi linear berganda dengan nilai sig sebesar $0,028 < \alpha = 0,05$. Artinya semakin baik *Tangible*, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan D’Mover Car Wash Anduring Padang. Sedangkan sisanya dipengaruhi sebab-sebab lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.