

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Distro Baby Bones Bandung”**. Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui tanggapan konsumen atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh distro Baby Bones dan bagaimana tanggapan kualitas pelayanan distro Baby Bones dimata konsumennya, serta mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yang dilakukan oleh distro Baby Bones.

Kualitas pelayanan merupakan aspek dari perusahaan yang harus diperhatikan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengunjung terhadap kualitas yang telah diberikan oleh perusahaan. Banyak hal yang dapat dilakukan perusahaan di dalam mempertahankan kualitas pelayanannya misalkan pihak perusahaan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung ketika mereka mengunjungi tempat usahanya, hal ini dapat menimbulkan kepuasan pada pengunjung.

Penelitian ini dilakukan pada distro Baby Bones Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung distro Baby Bones Bandung. Untuk mencapai tujuan tersebut, dilakukan penelitian dengan menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden. Metode pengambilan sampel dilakukan secara Accidental Sampling, dimana sampel yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah pengunjung distro Baby Bones yang ditemui secara kebetulan pada saat penelitian ini berlangsung. Untuk mengukur dan menganalisa hubungan antara kedua variable diatas Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan juga dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas, Koefisien Korelasi Rank Spearman, Koefisien Determinasi, dan Pengujian hipotesis.

Dari Hasil penelitian bahwa tanggapan konsumen atas kualitas pelayanan pada distro Baby Bones adalah baik, yang ditunjukkan dengan nilai keseluruhan sebesar 4.05 yang artinya baik karena berada pada interval 3.40-4.19. Tanggapan responden mengenai kepuasan pengunjung dapat dikatakan baik yaitu sebesar 4,03 karena berada pada interval 3.40-4.19 Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung diperoleh nilai  $r_s$  sebesar 0,799 yang termasuk kategori kuat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 63,84%. Hal ini berarti kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 63,84%. Hasil uji hipotesis diperoleh hasil  $t_{hitung} > t_{tabel} = 13,145 > 1,660$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berarti bahwa terdapat **“Pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan Shopkeeper Terhadap Kepuasan Pengunjung Distro Baby Bones Bandung.”** dapat diterima

Katakunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

## ABSTRACT

In this study the authors take the title "**The Effect of Service Quality Satisfaction Level Of Baby Bones Distro Bandung**". The purpose of the research by the author was to determine the response of consumers over the quality of service that has been done by the distros Baby Bones and how the quality of service response distributions Baby Bones the eyes of consumers, as well as determine the influence of the quality of service to visitor satisfaction conducted by distributions outlet of Baby Bones.

Quality of service is an aspect of the company that must be considered to determine how much satisfaction on the quality of visitors that have been provided by the company. Many things can be done in the company in maintaining quality of service, for example the company gives a sense of security and comfort to visitors when they visit his place of business, this can lead to satisfaction in the end.

This research was conducted in Bandung distributions outlet of Baby Bones. The purpose of this study was to analyze the effect caused by the variable quality of service to visitor satisfaction distributions outlet of Baby Bones Bandung. To achieve these objectives, the research conducted using a sample of 100 respondents. The sampling method conducted accidental sampling, where samples were made respondents in this study is the distribution outlet of Baby Bones visitors who met by chance at the time of this study. To measure and analyze the relationship between the two variables over the method used in this research is descriptive and well done Validity and Reliability Test, Spearman Rank Correlation Coefficient, Coefficient of Determination, and hypothesis testing.

From the results of research that consumer responses to service quality on distributions outler of Baby Bones is good, which is indicated by the aggregate value of 4.05, which means either because they are in the interval 3.40 to 4.19. Responder can be said about the visitors satisfaction both in the amount of 4.03 since being on the 3.40 to 4.19 interval relationship of service quality and satisfaction of visitors  $r_s$  value of 0.799 was obtained which included a strong category. The magnitude of the effect of service quality on visitor satisfaction by 63.84%. This means that the quality of care affect visitor satisfaction by 63.84%. The results of hypothesis test results obtained  $t_{count} > t_{table} = 13.145 > 1.660$ . So  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted, this shows a positive effect on service quality visitor satisfaction. This means that there is a "positive influence between Service Quality Satisfaction Level Of Shopkeeper Distro Bandung Baby Bones.". Acceptable

Keyword : quality service, customer satisfaction