

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*), Kehandalan (*reliability*), dan Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Konsumen di Pit-Stop Kopi Gold Gresik. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*), Kehandalan (*reliability*), dan Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan populasi penelitian adalah pelanggan Pit Stop Kopi Gold Gresik, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus untuk populasi yang tidak diketahui sehingga diperoleh sampel penelitian sebanyak 100 responden, analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) diperoleh nilai hitung sebesar 44.269 dengan nilai probabilitas (sig), karena nilai sig < 0.05 maka secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pit Stop Kopi Gold Gresik. Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki besaran hitung sebesar 0.326 atau 32.6%, kehandalan (*reliability*) memiliki besaran hitung sebesar 0.367 atau 36.7%, jaminan (*assurance*) memiliki besaran hitung sebesar 0.261 atau 26.1% maka secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Pit Stop Kopi Gold Gresik. Variabel Kehandalan (*reliability*) yang memiliki nilai sebesar 36.7% merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pit Stop Kopi Gold Gresik.

Kata Kunci : Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The study entitled Analysis of the Effect of Responsiveness, Reliability and Assurance on Consumer Satisfaction at Pit Stop Kopi Gold Gresik. Aims to determine the effect of Responsiveness, Reliability and Assurance on Consumer Satisfaction. This study uses quantitative research with the study population is a Gold Gresik Pit Stop customer, with a sampling technique using a formula for an unknown population to obtain a research sample of 100 respondents, data analysis using multiple linear regression analysis, with the help of SPSS software. The results showed that the responsiveness (responsiveness), reliability (reliability), assurance (assurance) obtained a value of 44,269 with a probability value (sig), because the value of sig <0.05, simultaneously simultaneously significant effect on customer satisfaction at Pit Stop Kopi Gold Gresik . Responsiveness has a calculated magnitude of 0.326 or 32.6%, reliability has a calculated magnitude of 0.367 or 36.7%, a guarantee has a calculated magnitude of 0.261 or 26.1%, partially has a significant effect on consumer satisfaction at Pit Stop Gold Gresik Coffee. The reliability variable which has a value of 36.7% is the most dominant variable influencing consumer satisfaction at the Pit Stop Kopi Gold Gresik.

Keywords: Responsiveness, Reliability, Assurance, Consumer Satisfaction