

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Terhadap kepuasan pelanggan jasa air bersih tirtoyoso Lumajang. Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui seberapa jauh dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini yaitu jasa air bersih tirtoyoso Lumajng. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan data yang dibagikan kepada responden dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara persial bahwa variabel *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *tangible, reliability, responsiveness* dan *empathy* tidak berpengaruh secara persial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emaphy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa air bersih tirtoyoso Lumajng. Nilai presentase koefisien determinasi 0,188 Artinya bahwa *tangible, realiability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 18.8%. sedangkan sisanya ditunjukkan oleh nilai estimasi error yaitu 1.154 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, promosi dan persepsi konsumen yang tidak di teliti dalam peneitian ini.

Kata Kunci : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

ABSTRACT

This study examines the influence of service quality dimensions consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy To the customer satisfaction of clean water services tirtoyoso Lumajang. The purpose of this study is to find out how far the dimensions of service quality affect customer satisfaction. The object of this research is clean water service tirtoyoso Lumajng. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling. data collection using data distributed to respondents with a sample of 60 respondents. The analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis. The results of this study show partially that the Assurance variable has a significant effect on customer satisfaction. while the tangible variables, reliability, responsiveness and empathy have no partial effect on customer satisfaction. Simultaneous test results show that tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables have a simultaneous effect on customer satisfaction for clean water services at tirtoyoso Lumajng. The percentage value of the coefficient of determination is 0.188. It means that tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy can affect customer satisfaction by 18.8%. while the rest is shown by the estimated error value of 1.154 influenced by other variables not examined in this study such as prices, promotions and consumer perceptions which were not examined in this research.

keywords : Tangible, Reliabilithy, Responsivenes, Assurance, Empathy

