**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HAMBA ELEKTRONIKA LAMONGAN**

***(ANALYSIS THE EFFECT OF SERVICE EXCELLENT TO CONSUMER SATISFACTION IN HAMBA ELEKTRONIKA LAMONGAN)***

***Ananda Eka Erni Pramesti1***

1Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Lamongan

[anandaeka086@gmail.com](mailto:anandaeka086@gmail.com)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Website:** |  | **Abstrak** |
| https:  //jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma |  | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan prima (kemampuan, sikap, tanggung jawab, dan perhatian) berpengaruh secara persial, simultan, dan dominan. Terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini adalah dari hasil perhitungan uji F diketahui bahwa variabel bebas Kemampuan (X1), Sikap (X2), Tanggung Jawab (X3), Perhatian (X4) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) karena mempunyai Fhitung > F tabel yaitu 87,937 > 2,51.. Hasil dari hasil persamaan linier berganda : Y = -0,311 + 0,292 X1 + 0,197 X2 + 0,278 X3 + 0,234 X4.Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi dalam mendorong kepuasan konsumen pada Hamba Elektronika di kota Lamongan adalah Variabel Kemampuan. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Kata Kunci:** |  |
| Kemampuan, Sikap,Tanggung Jawab, dan Perhatian |  |
|  |  |
| **Keywords :**  *Ability, Attitude, Responsibility and Attention*. |  | ***Abstract*** |
|  | *This study aims to determine whether excellent service (ability, attitude, responsibility, and attention) has a persial, simultaneous, and dominant influence. Towards consumer satisfaction. The results of this study are the results of the calculation of the F test is known that the independent variable Ability (X1), Attitude (X2), Responsibility (X3), Attention (X4) simultaneously or together have a significant effect on customer satisfaction (Y) because it has Fcount > F table is 87,937> 2,51. The results of the results of multiple linear equations: Y = -0.311 + 0.292 X1 + 0.197 X2 + 0.278 X3 + 0.234 X4. Thus it can be concluded that the most dominant variable influencing in encouraging consumer satisfaction in the Elek-Tronika Servant in the city of Lamongan is the Ability Variable* |

**DAFTAR PUSTAKA**

Ali Malik, Nur. 2016. **Analisis faktor-faktor pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada PT (Persero) PLN UPJ Lamongan Kota.** Skripsi. Lamongan: Program Pendidikan Strata I Universitas Islam Lamongan. (Tidak Untuk Dipublikasikan). ( diakses pada: 08:30 oktober 20 2019)

Asih Nyoman Suparmanti. 2016. **Pengaruh Pelayanan Prima *(Service Excellence)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja.** *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)* Volume: 7 Nomor: 2. (diakses pada: 09:30 oktober 21 2019)

Azwar. 2011. **Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya**. Pustaka Pelajar,Yogyakarta.BankBRISyariah.BRISyariah.https://www.brisyariah.co.id/).( diakses pada: 10:00 oktober 22 2019)

Badrus Soleh dan Muhammad Nizar. 2017. **Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah**. Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan OJS: <http://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/malia> Volume 8, Nomor 2, Juni. (diakses pada: 10:30 oktober 22 2019)

Barata, Atep Adya. 2011. ***Dasar – dasar Pelayanan Prima****.* Jakarta: ElexMedia Komputindo. (diakses pada: 09:00 oktober 23 2019)

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. ***Konsumen dan Pelayanan Prima.*** Yogyakarta:Gava Media. 2014. (diakses pada: 10:00 oktober 25 2019)

Daryanto. 2011. **Manajemen Pemasaran**: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa. (diakses pada: 08:30 oktober 24 2019)

Dwi Kartikasari Dea Ariesta Syafitri. **Efektivitas Pelayanan Prima (*Service Excellence)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma**. Manajemen Bisnis. (diakses pada: 10:30 oktober 26 2019)

Handini Khaerunnisa.2014. **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah. Akuntansi dan Bisnis**.Vol.1│No.1. ( diakses pada: 02:30 oktober 22 2019)

Hardiyansyah. 2018. ***Kualitas Pelayanan Publik***. Edisi Revisi Cetakan 1.Yogyakarta:Penerbit Gava Media. ( diakses pada: 02:00 oktober 21 2019)

Rahmayanty, N. 2010. ***Manajemen Pelayanan Prima***. Graha Ilmu, Yogyakarta. (diakses pada: 11:30 3 november 2019)

Rangkuti, Freddy.2017. ***Customer Care Excellence***,Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. ( diakses pada: 08:00 november 5 2019)

Sugiyono, 2010. **Metode Penelitian Bisnis.** Bandung: CV. Alfabeta. ( diakses pada: 08:30 november 8 2019)

Sugiyono, 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung:Alfabeta

Sugiyono. (2012). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.** Cetakan ke-17.Bandung: Alfabeta. ( diakses pada: 02:30 november 11 2019)

Sugiyono. (2012). **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**.Bandung: Alfabeta. ( diakses pada: 09:00 november 13 2019)

Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.** Bandung: Afabeta, ( diakses pada: 10:30 november 10 2019)

Suwardi. 2011. ***Menuju K epuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*.**Ragam Jurnal Penegembangan Humaniora. Vol. II. (diakses pada: 08:30 november 15 2019)

Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian**. Yogyakarta: Andi Offset. (diakses pada: 08:30 november 18 2019)