

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembeli *Diamond Hago* (Studi Kasus Di Galeri Virtual Teknologi)

¹Nuniek Dewi Pramanik, ²Elsa Denis Sapitri, ³Hani Kustiyanti Kusnadi, ⁴Jusuf Nurdin, ⁵Adi Chandra Triana

^{1,2,3,4,5}Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung
dewipramanik@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of excellent service on customer satisfaction at Gallery Virtual Technology of Bandung. This was a quantitative study and data were collected through questionnaires. The study samples involved 100 diamond customers of hago live streaming application at Gallery Virtual Technology. Based on the results of the study, it was obtained a correlation coefficient of 0.307 (in the range of 0.20-0.399) which indicated a low effect of excellent service on customer satisfaction at Gallery Virtual Technology. The t hypothesis test obtained a t count of 3.191 or higher than t table of 1.660 which meant that there was an effect of excellent service on customer satisfaction at Virtual Technology Gallery. Furthermore, the value of coefficient of determination or R square was 9.4%, which could be interpreted that customer satisfaction at Gallery Virtual Technology was influenced by excellent service by 9.4%. The problem found in this study was regarding the low effect of excellent service on customer satisfaction due to more significant factors. The solution to this problem is by approaching customers to ask certain things as a measure of satisfaction in addition to excellent service.

Keywords: Excellent Service, Customer Satisfaction, Hago

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan Galeri Virtual Teknologi Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 pelanggan pembeli *diamond* aplikasi *live streaming* hago pada Galeri Virtual Teknologi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,307 yang menyatakan bahwa pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Galeri Virtual Teknologi dikategorikan rendah karena berada pada rentang (0,20-0,399). Hasil uji hipotesis t menunjukkan besarnya t hitung terhadap t tabel adalah $3,191 > 1,660$ yang mengartikan terdapat pengaruh antara pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Galeri Virtual Teknologi dan berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh *R square* sebesar 9,4% yang artinya kepuasan pelanggan di Galeri Virtual Teknologi dipengaruhi oleh pelayanan prima sebesar 9,4%. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pengaruh pelayanan prima yang rendah terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan ada faktor yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, solusi untuk permasalahan ini yaitu melakukan pendekatan kepada pelanggan untuk menanyakan hal apa yang menjadi tolak ukur kepuasan selain pelayanan prima.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Hago

Copyright (c) 2023 Nuniek Dewi Pramanik, Elsa Denis Sapitri, Hani Kustiyanti Kusnadi, Jusuf Nurdin, Adi Chandra Triana

Corresponding author: Nuniek Dewi Pramanik

Email Address: dewipramanik@gmail.com (Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung)

Received 6 June 2023, Accepted 13 June 2023, Published 17 June 2023

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya dunia industri global saat ini, semua lapisan masyarakat menginginkan adanya perkembangan dalam pelayanan. Menurut Kotler dalam Sinambela, dkk (2017) di jurnal Febi Silvia (2018), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang memberikan keuntungan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada