

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU PURNA PEMBELIAN PRODUK MEETING PACKAGE DI CIATER SPA RESORT KABUPATEN SUBANG”

Novia Tresna Dewi
0901628

ABSTRAK

Ciater Spa Resort adalah tempat *medical* dan *health centre* yang memberikan fasilitas wisata dan menyediakan berbagai macam produk layanan, yang salah satunya adalah produk *meeting package*. Dengan kondisi persaingan bisnis pariwisata dari waktu ke waktu yang semakin ketat, Ciater Spa Resort hendaknya lebih memperhatikan bagaimana tindak lanjut yang dilakukan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima purna pembelian, karena perilaku purna pembelian dapat bersifat negatif dan positif bagi perusahaan. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku purna pembelian produk *meeting package* di Ciater Spa Resort.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan maksud untuk mengetahui gambaran dan tanggapan dari sebagian populasi yang menjadi objek penelitian terhadap kualitas pelayanan dan perilaku purna pembelian. Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier, korelasi *pearson* dan koefisien determinasi dengan bantuan *software* SPSS 21 untuk pengolahan data. Data penelitian ini menggunakan data ordinal, sedangkan analisis regresi dibutuhkan data interval sehingga digunakan *Method of Successive Interval* untuk mengubah data ordinal ke interval. Adapun besarnya sampel yang digunakan untuk penelitian sebanyak 70 responden yang merupakan pengambil keputusan pada masing-masing perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan produk *meeting package* di Ciater Spa Resort berada pada kategori sangat baik, sedangkan perilaku purna pembelian lebih cenderung kepada perilaku loyal. Dengan demikian pihak pengelola harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan untuk pelanggan yang cenderung loyal sebaiknya diberikan perhatian lebih khusus misalnya dengan pemberian diskon. Untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku purna pembelian dalam kategori sedang. Nilai korelasi yang dihasilkan dari data sampel adalah sebesar 0,424. Sedangkan untuk Perhitungan koefisien determinasi menghasilkan nilai sebesar 18%, nilai ini diartikan bahwa perilaku purna pembelian dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, Perhitungan persamaan regresi linier diperoleh persamaan sebagai berikut $Y = 13,490 + 0,210X$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perilaku Purna Pembelian, *Meeting Package*

Novia Tresna Dewi, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU PURNA PEMBELIAN PRODUK MEETING PACKAGE DI

CIATER SPA RESORT KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

"THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD POST-PURCHASE BEHAVIOUR OF MEETING PACKAGE PRODUCT AT CIATER SPA RESORT SUBANG DISTRICT"

Novia Tresna Dewi
0901628

ABSTRACT

Ciater Spa Resort is a medical and health centers that provide tourist facilities and provide many services products, one of which is a meeting package product. With the condition of the tourism businesses competitions are increasingly stringent, Ciater Spa Resort should be more attention to what the customer made a follow-up to quality of services received after purchase, because post-purchase behavior can be negative and positive for the company. Therefore it is very important for companies to know level of service quality provided. This study was conducted to determine the influence of service quality toward post-purchase behaviour of meeting package product at Ciater Spa Resort.

The method used is descriptive method with a quantitative approach with the aim to find a descriptions and response most of the population which is the object of study on service quality and post-purchase behavior. In analyzing data, this study uses linear regression analysis, Pearson correlation and determination coefficient with the help of SPSS 21 software for data processing. The research data using ordinal data, whereas regression analysis should be used interval data so it is used Method of Successive Intervals for change ordinal data to interval. The sample used for this study as much as 70 respondents who are decision makers in their respective companies.

The results of this study indicate that service quality of meeting package product at Ciater Spa Resort is in best category, while post-purchase behavior shows loyal behavior is behavior that is most prominent. Thus the management must constantly improve the service quality while for loyal customers particular attention should be given for example by giving discounts. For determine the influence of service quality toward post-purchase behaviour is in medium category. The resulting correlation value of data sample is equal to 0.424. As for the calculation of determination coefficient produces a value of 18%, this value is mean post-purchase behavior is influenced by service quality, while 82% are influenced by other factors. Calculation of linear regression equations obtained the following equation $Y = 13.490 + 0.210 X$.

Keywords: Service Quality, Post-Purchase Behavior, Meeting Package

Novia Tresna Dewi, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERILAKU PURNA PEMBELIAN PRODUK MEETING PACKAGE DI

CIATER SPA RESORT KABUPATEN SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu