

## ABSTRAK

### **Novi Navisah : Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Terhadap Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang Menggunakan Trayek Cibiru-Kebon Kalapa Kota Bandung)**

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat meningkat apabila terdapat peningkatan yang baik terhadap pelayanan, sikap dari personal karyawan, saluran jasa dan citra perusahaan. Empat hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan apabila perusahaan senantiasa memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Diferensiasi layanan, personal, saluran dan citra terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama). Perusahaan dapat mengetahui seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan serta tingkat pengaruh personal, saluran dan pengaruh citra dari jasa yang ditawarkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan loyal terhadap perusahaan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Kotler dalam Susanto 2001 yang berjudul *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Untuk variabel X dan Freddy Rangkuti 2002 yang berjudul *Measuring Customer Satisfaction* untuk variabel Y.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling* : *sampling accidental* dan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan alat bantu SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena  $t_{hitung} 4.198 > t_{tabel} 1.661$ . variabel personal (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena  $t_{hitung} 2,366 > t_{tabel} 1.661$ . variabel saluran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena  $t_{hitung} 2,606 > t_{tabel} 1.661$ . dan variabel citra berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena  $t_{hitung} 2.052 > t_{tabel} 1.661$ . Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel Strategi Diferensiasi (pelayanan, personal, saluran dan citra) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ., personal, saluran dan citra) berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan  $f_{hitung} 16.573$  dan  $f_{tabel} 2,47$  sehingga  $f_{hitung} > f_{tabel}$ .. Berdasarkan Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa  $R^2$  sebesar  $0.411 \times 100\% = 41.1\%$  sedangkan sisanya 58.9% ditentukan oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** *Strategi Diferensiasi, Kepuasan Pelanggan*