

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### Analisis Kualitas Pelayanan Swalayan Syifa di Air Tiris Kampar

Oleh

**MUHAMMAD ANDRIANSYAH**  
**11371102591**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Syifa Air Tiris Kampar. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel dependennya adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang pernah berbelanja di Swalayan Syifa Air Tiris Kampar, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Data yang diperoleh dianalisa secara kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda. Dengan persamaan regresi linear berganda  $Y = -2.875 + 0.137X_1 + 0.226X_2 + 0.225X_3 + 0.200X_4 + 0.333X_5 + e$ . Hasil uji  $f$  menunjukkan analisis dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Syifa di Air Tiris Kampar. Selanjutnya besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan diketahui dengan melihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,697 atau 69,7% ini berarti dimensi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan sisanya 30,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini*

**Kata kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan**

UIN SUSKA RIAU