

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG

Studi Kasus di Resinda Park Mall Karawang

Moniq Aprilia

Universitas Buana Perjuangan

Karawang, 2019

Resinda Park Mall Karawang adalah salah satu pusat pembelanjaan di kota karawang dengan mall kelas atas pertama di karawang kota. Resinda Park Mall Karawang yang telah berdiri sejak tanggal 25 Maret 2017 ini memiliki visi menjadi pusat perbelanjaan terbaik di kota karawang. Untuk mencapai tujuan kami berkomitmen untuk selalu memberikan pengalaman belanja terbaik bagi pelanggan kami dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi para pemegang saham, penyewa, mitra, karyawan dan juga komunitas kami.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Resinda Park Mall Karawang (2) Pengaruh fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung di Resinda Park Mall Karawang dan (3) Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas mall terhadap kepuasan pengunjung di Resinda Park Mall Karawang. Populasi penelitian ini 14,296 orang. Jumlah sampel yang digunakan 100 responden pengunjung di Resinda Park Mall Karawang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling probability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, fasilitas mall berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan dan fasilitas mall bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Resinda Park Mall Karawang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung

ABSTRAK

THE INFLUENCE OF THE QUALITY SERVICES & MALL FACILITIES TOWARD THE SATISFACTION OF CUSTOMERS

Case study at : Resinda Park Mall Karawang

Karawang, West Java

Moniq Aprilia

Universitas Buana Perjuangan

Karawang, 2019

Resinda park mall karawang is on of the shopping centers in the city of karawang. Resinda park mall karawang which was established on 25 march 207 has a vision to be the best shopping center in the city of karawang. To achieve our goals we are committed to always providing sustainable added value for our customers, tenants, partners, employees and also our community.

This study aims to determine: (1) The influence the quality service toward visitor satisfaction at Resinda Park Mall (2) The influence of mall facilities on visitor satisfaction at Resinda Park Mall Karawang and (3) The Influence of service quality and mall facilities on visitor satisfaction at Resinda Park Mall Karawang. The study population was 14,296 people. The number of samples used by 100 visitor responden at Resinda Park Mall Karawang. The sampling technique used is probability sampling technique. The results showed that service quality has a positive effect on visitor satisfaction, mall facilities have a positive effect on visitor satisfaction, service quality and mall facilities together have a positive effect on visitor satisfaction at Resinda Park mall Karawang

Keyword : Quality Service and Mall Facilities Toward Visitor Satisfaction