

Angga Weldon Febrianto, 13311053, **Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah di Perumahan Citra Graha Di Gresik**, Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli 2018.

### ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Rumah Di Perumahan Citra Graha di Gresik, jumlah sampel dalam penelitian ini yakni 84 responden , Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling* Sampel dalam penelitian ini adalah ditentukan berdasarkan tabel kreci dengan tingkat kesalahan 5%, serta pengujian hipotesis (uji t dan uji F)

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan hasil persamaan  $Y = 3,796 + 0,256X_1 + 0,219X_2 + 0,221X_3 + 0,218X_4 + 0,203X_5 + 0,334X_6 + e$  dari persamaan tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh secara parsial dan simultan variabel *service excellence* terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dari *service excellence* yang terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli rumah di perumahan Citra Graha di Gresik.

Kata Kunci : kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab