

## **ABSTRACT**

**David**

**1501020172**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT FAMILY BUSINESS PT TOP REMIT MEDAN**

(xv + 74 pages; 9 figures; 41 tables; 9 appendices)

In every business, focus on customer satisfaction is really important for as only businesses with a focus on customer satisfaction will thrive. This is why the satisfaction of customers must become the company's priority. Hence, the objectives of this research are to prove whether Service Quality influence the Customer Satisfaction at family business PT Top Remit Medan.

Service quality has been defined as the consumers' overall impression of the relative inferiority / superiority of organization and its services. Customer satisfaction as it is predetermined by how the expectations of customers are met. Moreover, customer's satisfaction judgement purely depends on emotional elements such as after the service quality customers feel happy, pleasant or joyful and these lead to the ultimate satisfaction.

The writer use convenience sampling to gather the data from the customers. There are 44 respondents have been gathered during a one-week time that have been set up for the convenience sampling.

From the data analysis, the hypothesis test with the value of  $Z_{count}$  (5.245) higher than  $Z_{table}$  (1.96) shows that Service Quality has influence on Customer Satisfaction at family business PT Top Remit Medan. Service Quality impact 64 percent on Customer Satisfaction.

PT Top Remit Medan have to improve their website page or even create their own application in order to improve the service quality for the customers.

**Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Family Business**

References: 56

## **ABSTRAK**

**David**

**1501020172**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BISNIS KELUARGA PT TOP REMIT MEDAN**

(xv+ 74 halaman; 9 figur; 41 tabel; 9 lampiran)

*Dalam setiap bisnis, fokus pada kepuasan pelanggan sangat penting karena hanya bisnis dengan fokus pada kepuasan pelanggan yang akan berkembang. Inilah sebabnya mengapa kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas perusahaan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan apakah Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada bisnis keluarga PT Remit Top Medan.*

*Kualitas layanan telah didefinisikan sebagai kesan keseluruhan konsumen akan inferioritas / superioritas relatif dari organisasi dan layanannya. Kepuasan pelanggan seperti yang telah ditentukan oleh bagaimana harapan pelanggan terpenuhi. Selain itu, penilaian kepuasan pelanggan murni tergantung pada elemen emosional seperti setelah kualitas layanan pelanggan merasa bahagia, menyenangkan atau gembira dan ini mengarah pada kepuasan tertinggi.*

*Penulis menggunakan convenience sampling untuk mengumpulkan data dari pelanggan. Ada 44 responden yang telah dikumpulkan selama satu minggu yang telah ditetapkan untuk pengambilan sampel kenyamanan.*

*Dari analisis data, uji hipotesis dengan nilai Zcount (5,245) lebih tinggi dari Ztable (1,96) menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada bisnis keluarga PT Remit Top Medan. Kualitas Layanan berdampak 64 persen pada Kepuasan Pelanggan.*

*PT Top Remit Medan harus meningkatkan halaman situs web mereka atau bahkan membuat aplikasi mereka sendiri untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan.*

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Bisnis Keluarga**

**Referensi: 56**