

ABSTRACT

BELLA VALENTIA HUANG

1501020021

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SUMATRA SARANA SEKAR SAKTI MEDAN

(xv+63 pages; 6 figures; 33 tables; 6 appendixes)

The research is done to PT Sumatera Sarana Sekar Sakti. The company is a freight forwarding company established since 1990. PT Sumatera Sarana Sekar Sakti Medan is freight forwarding company, this company headquartered in Medan and has company branches spread across several Indonesian islands. Phenomenon in the company is the decline number of customers. It was known that there was a complaint regarding their service and delay of commodity delivery.

This research uses the theories about service quality and its impact on customers satisfaction. The purpose of this research is to reveal whether there is any effect between service quality and customer satisfaction. Furthermore, this research will also help the other company to know and get more knowledge about this field.

This research is using descriptive and correlation method. In this study the population was PT Sumatera Sarana Sekar Sakti Medan customers as many as 183 customers. As calculated by using Slovin's formula the sample size is 126 customers.

Based on research result, the simple linear regression showed equation of $Y = 12.687 + 0.417 X$. It means that the variable service quality has a straight relationship to customer satisfaction, that if there is an increase on service quality, the customer satisfaction will also increase.

The conclusion of this study is the significant moderate and positive contribution between service quality and customer satisfaction. It distributed to companies in order to improve its service in terms of speed of response to customer needs.

**Keywords: International Business, service quality, customers satisfaction, PT Sumatra
Sarana Sekar Sakti Medan**

References : 29

ABSTRAK

BELLA VALENTIA HUANG

1501020021

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. SUMATRA SARANA SEKAR SAKTI MEDAN

(xv+63 halaman; 6 gambar; 33 tabel; 6 lampiran)

Penelitian ini dilakukan terhadap PT Sumatera Sarana Sekar Sakti. Perusahaan ini adalah perusahaan pengiriman barang yang didirikan sejak tahun 1990. PT Sumatera Sarana Sekar Sakti Medan adalah perusahaan pengiriman barang, perusahaan ini berkantor pusat di Medan dan memiliki cabang perusahaan yang tersebar di beberapa pulau di Indonesia. Fenomena dalam perusahaan adalah menurunnya jumlah pelanggan. Diketahui bahwa ada keluhan mengenai layanan mereka dan keterlambatan pengiriman komoditas.

Penelitian ini menggunakan teori tentang kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan apakah ada pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, penelitian ini juga akan membantu perusahaan lain untuk mengetahui dan mendapatkan lebih banyak pengetahuan tentang bidang ini.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan korelasional. Dalam penelitian ini populasi adalah pelanggan PT Sumatera Sarana Sekar Sakti Medan sebanyak 183 pelanggan. Dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel adalah 126 pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $Y = 12,687 + 0,417 X$. Ini berarti bahwa variabel kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, bahwa jika ada peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kontribusi moderat dan positif yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Ini didistribusikan kepada perusahaan untuk meningkatkan layanannya dalam hal kecepatan respon terhadap perusahaan untuk meningkatkan layanannya dalam hal kecepatan respon terhadap kebutuhan pelanggan,

**Kata kunci: Bisnis Internasional, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, PT Sumatra
Sarana Sekar Sakti Medan**

Referensi : 29