

ABSTRACT

DARREN

1501020241

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN CV OTTO GOLDEN MEDAN

(xiv+ 76 pages; 10 figures; 42 tables; 8 appendixes)

CV Otto Golden is a company that engaged in selling lightning and furniture products. From pre-survey, the writer observes that the service quality provided by the employee is not bad but improvement is still needed. The research is conducted at CV Otto Golden to examine the effect of Service Quality towards Customer Satisfaction.

Quality is closely related to customer satisfaction. Quality offers customers with accountability to build excellent long-term relationships for the business.

The method used by the writer in this research is descriptive method, correlational method and causal relationship. The sampling method used in this research is simple random sampling. The type of research used is quantitative research. Data analysis used in this research are validity, reliability, normality, linearity, descriptive statistic, coefficient of correlation, coefficient of determination, simple linear regression equation and hypothesis test using Z-test.

Based on the analysis that have been made the result are the coefficient of correlation is 0.608. The coefficient of determination is 0.370 which means 37. The simple linear regression analysis is $Y = 11.525 + 0.490X$. Thus, hypothesis alternative (H_a) is accepted that Service Quality has significant influence on Customer Satisfaction at CV Otto Golden.

CV Otto Golden should hire professional employee and give a training to all of the employee because well-trained employee can provide the best suggestion and clear information about the problems. CV Otto Golden must also provide more varieties of product and make attractive sales event so that customer can feel more satisfied.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Simple Random Sampling

References: 30

ABSTRAK

DARREN

1501020241

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV OTTO GOLDEN MEDAN

(xiv+ 76 halaman; 10 figur; 42 tabel; 8 lampiran)

CV Otto Golden adalah perusahaan yang bergerak dalam penjualan produk-produk lampu hias dan aneka furnitur. Dari pra-survei, penulis mengamati bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan tidak buruk tetapi perbaikan masih diperlukan. Penelitian ini dilakukan di CV Otto Golden untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kualitas terkait erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas menawarkan pelanggan dengan akuntabilitas untuk membangun hubungan jangka panjang yang sangat baik untuk bisnis.

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, metode korelasional dan hubungan kausal. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, statistik deskriptif, koefisien korelasi, koefisien determinasi, persamaan regresi linier sederhana dan uji hipotesis menggunakan uji-Z.

Berdasarkan analisis yang telah dibuat hasilnya adalah koefisien korelasi adalah 0,608. Koefisien determinasi adalah 0,370 yang berarti 37%. Analisis regresi linier sederhana adalah $Y = 11,525 + 0,490X$. Hal ini menunjukkan ada pengaruh positif Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Otto Golden.

CV Otto Golden harus merekrut karyawan profesional dan memberikan pelatihan kepada semua karyawan karena karyawan yang terlatih dapat memberikan saran terbaik dan informasi yang jelas. CV Otto Golden juga harus menyediakan lebih banyak varietas produk dan membuat acara penjualan yang menarik sehingga pelanggan dapat merasa lebih puas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Simple Random Sampling

Referensi: 30