

ABSTRACT

Felix Fernaldi

1401020210

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT. ASIA MEWAH WISATA MEDAN

(xv + 71 pages; 11 figures; 35 tables; 6 appendixes)

Services are economic activities between two parties, implying that value is created for both seller and buyer. Customers buy services because they are looking for desired results (both functional and experiential). In fact, many firms explicitly market their services as “solutions” to prospective customers’ needs. While customers expect to obtain value from their service purchases in exchange for their money, time, and effort, this value comes from a variety of value creating elements rather than transfer of ownership.

Quality of service and customer satisfaction are the basic ideas to be understood by businesses if they want to be able to compete and develop and provide quality service. Customer satisfaction is a beneficial impact not only on company profitability, but also the establishment of any good company and leads to repeated purchases and brand loyalty.

This research was conducted by using quantitative method. Data used in this research are primary data and secondary data. Data analysis methods used in this research are descriptive statistic, validity test, reliability test, normality test, correlation test, determination test, analysis of linear regression equation, and T-test.

Based on the data analysis, the coefficient of linear regression = 0.360 (positive). This means that service quality (X) has positive influence towards customer satisfaction (Y). The result of hypothesis test by using T-Test, the value of Sig. = 0.021. It means that hypothesis alternative is accepted because the value of Sig. < 0.05. Therefore, service quality has significant influence on customer satisfaction at PT. Asia Mewah Wisata Medan.

Based on the research, the service quality at PT. Asia Mewah Wisata Medan was at moderate stage. This condition should be increased in the future by consider the indicators of service quality, including: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The customer satisfaction at PT. Asia Mewah Wisata Medan was at moderate stage. Thus, they still need to make some improvements to fullfill their customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PT. Asia Mewah Wisata Medan

References : 23

ABSTRAK

Felix Fernaldi
1401020210

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT. ASIA MEWAH WISATA MEDAN

(xv + 71 halaman; 11 gambar; 35 tabel; 6 lampiran)

Pelayanan adalah kegiatan ekonomi antara dua pihak, yang berarti bahwa adanya interaksi antara penjual dan pembeli. Pelanggan membeli layanan karena mereka mencari hasil yang diinginkan (baik fungsional maupun pengalaman). Bahkan, banyak perusahaan secara eksplisit memasarkan layanan mereka sebagai solusi untuk kebutuhan calon pelanggan. Sementara pelanggan berharap untuk mendapatkan nilai dari pembelian pelayanan mereka dengan imbalan uang, waktu, dan upaya mereka. Nilai ini berasal dari berbagai elemen yang menciptakan nilai daripada kepemilikan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah konsep dasar untuk dipahami oleh suatu bisnis jika mereka ingin dapat bersaing dan berkembang serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan adalah hal yang bermanfaat tidak hanya terhadap profitabilitas perusahaan, tetapi juga terhadap pembentukan perusahaan yang baik dan mengarah pada pembelian berulang dan loyalitas merek.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji korelasi, uji determinasi, analisis persamaan regresi linier, dan uji T.

Berdasarkan hasil analisis data, koefisien regresi linier = 0,360 (positif). Ini berarti bahwa kualitas layanan (X) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil dari uji hipotesis dengan menggunakan T-Test, nilai Sig = 0.021. Itu berarti hipotesis alternatif diterima karena nilai Sig. < 0.05

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada PT. Asia Mewah Wisata Medan berada pada tahap menengah. Kondisi ini harus ditingkatkan di masa depan dengan mempertimbangkan indikator kualitas pelayanan yang mencakup: tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan pelanggan di PT. Asia Mewah Wisata Medan berada pada tahap menengah. Dengan demikian, perusahaan masih perlu melakukan beberapa perbaikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan mereka. Perusahaan perlu lebih memperhatikan indikator kepuasan pelanggan, termasuk: kesediaan untuk merekomendasikan, minat pembelian kembali, dan kesesuaian harapan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT. Asia Mewah Wisata Medan

References : 23