

## **ABSTRAK**

**JORDY GUNARKO HALIM**

**1501020455**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT AGRA GARLICA LESTARI MEDAN**

*(xiv+63 halaman; 4 figur; 33 tabel; 6 lampiran)*

*Penelitian ini dilakukan di PT. Agra Garlica Lestari. Dalam penelitian ini menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Agra Garlica Lestari. Penurunan dalam kepuasan pelanggan diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik.*

*Teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.*

*Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah metode analisis kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.*

*Penelitian ini menggunakan metode convenience sampling dengan mengambil sejumlah populasi sebagai sampel yang akan diuji menggunakan SPSS. Skala yang digunakan untuk mengukur variabel adalah skala Likert. Jumlah populasi dan sampel memiliki jumlah yang sama, yang jumlahnya adalah 102 pelanggan.*

*Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Agra Garlica Lestari hasilnya mengungkapkan bahwa merek memiliki korelasi positif dengan keputusan pembelian, dengan nilai korelasi 0,721. Nilai koefisien determinasi nilai R Square adalah 0,519 yang berarti bahwa 51,9% kepuasan pelanggan di PT. Agra Garlica Lestari dipengaruhi oleh kualitas layanan dan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.*

***Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT. Agra Garlica Lestari***

***Referensi: 29 referensi***

## **ABSTRACT**

**JORDY GUNARKO HALIM**

**1501020455**

### **THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT AGRA GARLICA LESTARI MEDAN**

(xiv+63 pages; 4 figures; 33 tables; 6 appendices)

This research was conducted at PT. Agra Garlica Lestari. In this study, the researcher conducted testing and analyzing of the impact of service quality on customer satisfaction at PT. Agra Garlica Lestari. The decrease in customer satisfaction is caused by poor service quality.

The theories used in this study relate to the theory of service quality and customer satisfaction.

In this study, the method used by the author is a quantitative analysis method. The types of data used in this study are primary data and secondary data.

This study uses convenience sampling method by taking a number of populations as samples to be tested using SPSS. The scale used to measure the variable is Likert scale. The total population is the same as the total sample which is 102 customers.

Based on the results of testing the impact of service quality on customer satisfaction at PT. Agra Garlica Lestari, it revealed that brands have a positive correlation on purchasing decisions, with a correlation value of 0.721. The coefficient of determination R Square value is 0.519 which means that 51.9% customer satisfaction at PT. Agra Garlica Lestari is affected by service quality and the remaining 48.1% is of other factors outside this research.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PT. Agra Garlica Lestari**

References: 29 references