

ABSTRACT

KEDI SAPUTRA
1401020063

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SUMATRA SARANA SEKAR SAKTI MEDAN

(xv + 73 pages; 15 figures; 37 tables; 6 appendixes)

Service quality is a significant idea for the business because it is essential if clients are to achieve superior value. Service quality is strongly linked to customer satisfaction, loyalty and even profitability in many literatures. The aim of offering quality of service is to meet the clients. Measuring the quality of service is a better way of finding out if a service is good or bad or if the customer is satisfied.

One of the most important objectives that any company seeking a long-term client connection considers the priority of customer satisfaction. The customer's view of service quality is one of the key factors determining client satisfaction. A comparison of the expectations of the clients and its subsequent service quality results is defined as a consequence of customer satisfaction.

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 Z-test.

Based on the data analysis, the coefficient of linear regression = 0.419 (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. = 0.000. It means that hypothesis alternative is accepted because the value of Sig. < 0.05.

Based on the research, the service quality at PT. Sumatra Sarana Sekar Sakti Medan was at moderate stage. This condition should be increased in the future by considering the indicators of service quality, including tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The customer satisfaction at PT. Sumatra Sarana Sekar Sakti Medan was at moderate stage. Thus, it still need to make some improvements to fullfill its customer satisfaction. The company needs to give more attention to the indicators of customer satisfaction, including: the willingness to recommend, the interest of repurchase, suitability of expectation.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PT. Sumatra Sarana Sekar Sakti Medan

References: 24

ABSTRAK

KEDI SAPUTRA
1401020063

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SUMATRA SARANA SEKAR SAKTI MEDAN

(xv + 73 halaman; 15 gambar; 37 tabel; 6 lampiran)

Kualitas pelayanan adalah ide penting untuk bisnis karena sangat penting jika pelanggan ingin mendapatkan nilai tambah. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan bahkan profitabilitas. Tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mengukur kualitas layanan adalah cara yang lebih baik untuk mengetahui apakah suatu pelayanan tergolong baik atau buruk.

Salah satu tujuan perusahaan adalah mencari koneksi pelanggan dalam jangka panjang yang mempertimbangkan prioritas kepuasan pelanggan. Pandangan pelanggan tentang kualitas pelayanan adalah salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pelanggan. Perbandingan harapan pelanggan dan hasil kualitas layanan selanjutnya didefinisikan sebagai konsep akhir dari kepuasan pelanggan.

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 Z.

Berdasarkan analisis data, koefisien regresi linier = 0,419 (positif). Ini berarti bahwa kualitas layanan (X) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil dari uji hipotesis dengan menggunakan T-Test, nilai Sig = 0.000. Itu berarti hipotesis alternatif diterima karena nilai Sig. < 0.05

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada PT. Sumatera Sarana Sekar Sakti 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. Sumatera Sarana Sekar Sakti 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. Sumatera Sarana Sekar Sakti Medan

References: 24