

# **ABSTRACT**

**Noreen Tania**

**1501020691**

## **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION IN PT VARDION DIGITAL NEBULA AT JAKARTA**

(xv+60 pages; 5 figures; 34 tables; 9 appendices)

This thesis is the result of a study that illustrates how much influence the quality of service on customer satisfaction at PT Vardion Digital Nebula in Jakarta. Quality of service is an effort to deliver services to meet the needs and desires of customers and the accuracy of delivery to fulfill consumer expectations.

The researcher uses service quality theory by Tjiptono, 5 dimensions that make up service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Consumer satisfaction variable the researchers used the theory by Kotler, 3 aspects that formed customer satisfaction, namely loyalty to product, the existence of positive reviews, and company.

This study uses a quantitative approach and the population is PT Vardion Digital Nebula Customers in the city of Jakarta. With a total sample of 100 people. The measuring instrument used was a scale of service quality consisting of 10 items and a scale of customer satisfaction consisting of 5 items.

The results of this study are that there is a strong positive effect on service quality on consumer satisfaction with PT Vardion Digital Nebula's service users in Jakarta. So the better the quality of service provided, the higher the level of customer satisfaction, and vice versa.

Based from the study, the authors propose the following suggestions: PT Vardion Digital Nebula must maintain the quality of service they display. Quality of service is one important factor to make consumers feel satisfied. Service to qualified customers is the key to success and the foundation for building a company's success.

**Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Company Resource Planning**

References: 19

## **ABSTRAK**

**Noreen Tania**

**1501020691**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**

### **PELANGGAN DI PT VARDION DIGITAL NEBULA**

**DI JAKARTA**

(xv+60 halaman; 5 figures; 34 tabel; 9 lampiran)

*Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di PT Vardion Digital Nebula di Jakarta. Kualitas pelayanan merupakan upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.*

*Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono, dimana ada 5 dimensi yang membentuk kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada variabel kepuasan konsumen peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Kotler, dimana ada 3 aspek yang membentuk kepuasan konsumen yaitu kesetiaan pada produk, keberadaan review positif dari mulut ke mulut, dan perusahaan.*

*Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan populasinya adalah Pelanggan PT Vardion Digital Nebula di Kota Jakarta. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Alat ukur yang digunakan adalah skala kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 item dan skala kepuasan konsumen yang terdiri dari 5 item.*

*Hasil dari penelitian ini adalah ada pengaruh positif yang kuat pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pengguna layanan PT Vardion Digital Nebula di Kota Jakarta. Sehingga semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, begitupun sebaliknya.*

*Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut: PT Vardion Digital Nebula harus menjaga kualitas pelayanan yang mereka tampilkan. Kualitas layanan adalah salah satu faktor penting untuk dapat membuat konsumen merasa puas, sesuai dengan teori yang telah dinyatakan. Layanan kepada konsumen yang memenuhi syarat adalah kunci keberhasilan dan dasar untuk membangun kesuksesan perusahaan.*

**Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Company Resource Planning**

**Referensi: 19**