

ABSTRACT

MARISON SIMON

1501020513

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT BELAWAN INDAH IN MEDAN

(xv + 76 pages; 8 figures; 41 tables; 6 appendixes)

Interaction can be built by providing unique or different services to customer. Customer service that the company builds should be able to communicate with customers, so that the customers know about their whereabouts. With a good communication, the company might not only know what the customers needs are, but also get some feedback from the customer. Thus, the company must create quality service to survive from the competition against their competitor.

The purpose of this research is to know whether service quality has an effect towards customer satisfaction at Belawan Indah Medan.

The research designs used in this research are descriptive research design and correlational research design. Research methods used are descriptive statistical analysis, validity and reliability test, normality test, coefficient correlation, coefficient of determinant, simple linear regression analysis and Z testing. The population and sample are 72 people.

The result of this research is that there is a positive effect between service quality and customer satisfaction at Belawan Indah Medan. From Z test, it can be found that $Z \text{ count} > Z \text{ table}$ ($4,247 > 1,96$) so that H_0 is rejected and H_a is accepted which means that the service quality has an effect on customer satisfaction at PT Belawan Indah In Medan. Based on the results of the Determination Coefficient test, it obtained the value of R square of 25.4% which means the magnitude of the influence of the service quality towards customer satisfaction that 25.4% while the remaining 74.6% is influenced by other variables. The magnitude of the correlation coefficient is 0.504 and it is positive. This value indicates positive and strong influences between the service quality and customer satisfaction.

Based on the results of the study, it can be concluded that the service quality has a strong and significant effect on the positive direction of customer satisfaction. The implications of the results of this study which are expected is that company can increase service quality so that customer satisfaction can increase.

Keyword : Service, Quality, Customer Satisfaction

References : 4

ABSTRAK

MARISON SIMON

1501020513

DAMPAK TERHADAP KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BELAWAN INDAH DI MEDAN

(xv + 76 halaman; 8 figur; 41 tabel; 6 lampiran)

Interaksi dapat dibangun dengan menyediakan layanan yang lebih unik atau berbeda kepada pelanggan, layanan pelanggan yang telah dibangun perusahaan harus di komunikasikan kepada pelanggan untuk memberi tahu pelanggan tentang keberadaan mereka. Dengan itu perusahaan juga dapat mengetahui apa kebutuhan pelanggan dan dapat memperoleh umpan balik dari pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan kualitas layanan untuk tetap bersaing dengan pesaing mereka.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Belawan Indah Medan.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif dan desain penelitian korelasional. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linier sederhana dan uji Z. Dengan populasi dan sampel 72 orang.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Belawan Indah Medan. Dari uji Z, dapat diketahui bahwa $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ sebesar $(4,247 > 1,96)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Belawan Indah di Medan. Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 25.4% yang artinya besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 25.4% sedangkan sisanya sebesar 74.6% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Besarnya nilai koefisien korelasi sebesar 0.504 dan bernilai positif, nilai ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan..

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan lingkungan kerja berpengaruh kuat dan signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan. implikasi dari hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan juga ikut meningkat.

Kata Kunci : ***Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan***

Referensi : 4