

## **ABSTRACT**

**NANCY**

**1501020404**

### **THE IMPACT OF SERVICE INNOVATION TOWARD CUSTOMER SATISFACTION AT PT SUKSES MENTARI SATELINDO MEDAN**

(xv+ 63 pages; 6 figures; 23 tables; 4 appendixes)

The interaction can be built by providing more unique or different services to customer, customer service that the company has built should be on communicate to customers to let customers know about their whereabouts. With that the company also can know what the customer needs is and can got some feedback from the customer. Thus, the company can create an service innovation to still up the competition with their competitor. The purpose of this research is to know whether service innovation have impact towards customer satisfaction at Sukses mentari satelindo Medan.

Indicator of service innovation is service concept, client interface, service delivery system, technological options. Indicator of customer satisfaction is service reature, customer emotion, attribute for service success or failure.

Research design used in this research is descriptive research design and correlational research design. Research methods which used are descriptive statistic analysis, validity and reliability test, normality test, coefficient correlation, coefficient of determinant, simple linear regression analysis and Z testing. With population and sample of 50 people.

The result of this research is that there is impact service innovation to customer satisfaction at PT.Sukses mentari satelindo Medan.  $T_{count} > T_{table}$  or  $5.823 > 2.011$  and significant obtained  $0.000 < 0.05$ , means that Service Innovation has an impact on customer satisfaction at PT. Sukses Mentari Satelindo Medan with coefficient correlation in 0.643. R Square value of 0,414 this means that 41.4% of the variation of service innovation can be explained by variations of customer satisfaction. While the remaining 58,6% are explained by other variables not examined in this study, maybe these factors are price, quality service, brand image and so on. When the service innovation is increase, then the customer satisfaction will be increase with result that the company provide good service to customer.

Conclusion in the study that service innovation impact to customer satisfaction at PT Sukses mentari satelindo Medan

**Keyword : Service Innovation, Customer Satisfaction, Management, Good Service**

References: 37

## **ABSTRAK**

**NANCY  
1501020404**

### **PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SUKSES MENTARI SATELINDO MEDAN**

(xv+ 63 halaman; 6 gambar; 23 tabel; 4 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 inovasi layanan untuk tetap bersaing dengan pesaing mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Sukses mentari satelindo Medan.*

*Indikator inovasi layanan adalah konsep layanan, antarmuka klien, sistem pengiriman layanan, opsi teknologi. Indikator kepuasan pelanggan adalah reature layanan, emosi pelanggan, atribut untuk keberhasilan atau kegagalan layanan.*

*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 50 orang.*

*Hasil dari penelitian ini adalah bahwa ada pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sukses mentari satelindo Medan.  $T_{count} > T_{table}$  or  $5.823 > 2.011$  dan significant yang diterima  $0.000 < 0.05$ , berarti bahwa Inovasi Layanan berdampak pada kepuasan pelanggan di PT. Sukses Mentari Satelindo Medan dengan koefisien korelasi sebesar 0,643. Nilai R Square sebesar 0,414 ini berarti bahwa 41,4% variasi inovasi layanan dapat dijelaskan oleh variasi kepuasan pelanggan. Sementara sisanya 58,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diperiksa dalam penelitian ini, mungkin faktor-faktor ini adalah harga, kualitas layanan, citra merek dan sebagainya. Ketika inovasi layanan meningkat, maka kepuasan pelanggan akan meningkat dengan hasil bahwa perusahaan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan.*

*Kesimpulan dalam penelitian bahwa ada pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sukses mentari satelindo Medan.*

**Kata kunci:** *Inovasi Layanan, Kepuasan Pelanggan , Manajemen, Servis Memuaskan*

**Referensi:** 37