

ABSTRACT

NERYSSA

1401020163

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SINAR MENARA DELI

(xv + 80 pages; 11 figures; 35 tables; 7 appendices)

This research is done at PT. Sinar Menara Deli, This company engaged in developer and property business. This Superblock is built on 5.2 hectare land which comprises Exclusive Apartment, Premium Apartment, Tribeca Condominium, Premium Office Tower, Luxurious Shopping Mall & Hotel. The objective of this research is to know whether service quality has influence towards customer satisfaction. This research aims to determine, review and analyze the influence of service quality towards customer satisfaction at PT. Sinar Menara Deli.

Customer satisfaction is a very significant component in the world of business, in particular in service, and it also contributes to preserving and expanding into a advanced company. The quality of service issue therefore becomes one of the key determinants for the effectiveness of a company.

This research was conducted by using quantitative method by distributing questionnaire to a total 73 respondents who are the customers of PT. Sinar Menara Deli by using slovin's formula. 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 = 0.467 (positive). This means that service quality (X) has positive influence towards customer satisfaction (Y). The result of hypothesis test by using Z-Test, the value of $Z_{count} = 4.38$. It means that hypothesis alternative is accepted because $Z_{count} (4.38) > Z_{table} (1.96)$. Therefore, service quality has a significant influence on customer satisfaction at PT. Sinar Menara Deli.

For the companies it is recommended to always maintain the quality of service even increasing the performance in order to give the best service to their customers. In addition, it would be great if the company also focuses on how to make the customers loyal through various loyalty programs that fit the needs and desires of customers

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PT. Sinar Menara Deli

References : 27

ABSTRAK

NERYSSA
1401020163

PENGARUH KUALITAS SERVIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SINAR MENARA DELI

(xv + 80 halaman; 11 gambar; 35 tabel; 7 lampiran)

Penelitian ini dilakukan di PT.Sinar Menara Deli, Perusahaan ini bergerak di sektor pengembang dan properti. Penelitian ini dilakukan di PT. Sinar Menara Deli, Perusahaan ini bergerak di bidang pengembang dan bisnis properti. Superblock ini dibangun di atas tanah seluas 5,2 hektar yang terdiri dari Apartemen Eksklusif, Apartemen Premium, Kondominium Tribeca, Menara Kantor Premium, Mal dan Hotel Belanja Mewah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ulasan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT.Sinar Menara Deli.

Kepuasan pelanggan adalah komponen yang sangat signifikan dalam dunia bisnis, khususnya dalam hal pelayanan, dan juga berkontribusi untuk mempertahankan dan memperluas perusahaan agar dapat tetap maju. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu penentu utama bagi efektivitas suatu perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada total 73 responden yang merupakan pelanggan PT.Sinar Menara Deli dengan menggunakan rumus slovin. 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 hasil analisis data, koefisien regresi linier = 0,467 (positif). Ini berarti bahwa kualitas layanan (X) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji hipotesis dengan menggunakan Z-Test, nilai $Z_{count} = 4.38$. Ini berarti alternatif hipotesis diterima karena $Z_{hitung} (4.38) > Z_{tabel} (1,96)$. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Sinar Menara Deli.

Bagi perusahaan disarankan untuk selalu menjaga kualitas layanan bahkan meningkatkan kinerja untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan mereka. Selain itu, alangkah baiknya jika perusahaan juga fokus pada bagaimana membuat pelanggan loyal melalui berbagai program loyalitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT. Sinar Menara Deli*

Referensi : 27