

ABSTRACT

JASON JUSTITIO

03011170096

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT SUKSES USAHA NIRWANA

(xvi+99 pages; 5 figures; 37 tables; 8 appendixes)

Customer is one of the most important part in business because without customers, there are no sales. In this research, the writer is going to find out if service quality does influence customer satisfaction at PT Sukses Usaha Nirwana.

Service quality means the ability of a service provider to satisfy customer with the activity that the service provider gives and may result in beneficial for both parties. For this research, the writer has two hypotheses, which are null hypotheses where service quality does not influence customer satisfaction and alternate hypotheses where service quality does influence customer satisfaction.

The design used by the writer is quantitative method. In analyzing the data, the methods used are descriptive statistical analysis, hypothesis test and determination test.

Based on the research results, the conclusion of the research is that service quality does influence customer satisfaction at PT Sukses Usaha Nirwana. From the test conducted, the result shows that the data is normally distributed, have linear relationship and free of heteroscedasticity, An equation obtained is $Y = 4.188 + 0.676X$. Moreover, the hypothesis test shows that service quality does influence customer satisfaction as the $t_{count} > t_{table}$ and the influence is as much as 71.1%.

The findings of the research will act as a reference for company to improve their service quality in order to enhance the customer satisfaction. For future researchers, this research could be used for reference.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

References: 39 (2016-2021)

ABSTRAK

JASON JUSTITIO

03011170096

DAMPAK DARI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SUKSES USAHA NIRWANA

(xvi+99 halaman; 5 gambar; 37 tabel; 8 lampiran)

Pelanggan adalah salah satu bagian terpenting dalam bisnis karena tanpa pelanggan, tidak ada penjualan. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sukses Usaha Nirwana.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memuaskan pelanggan dengan aktivitas yang diberikan penyedia layanan dan dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak. Untuk penelitian ini, penulis memiliki dua hipotesa, yaitu hipotesis nol dimana kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan dan hipotesis alternatif dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kerangka yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif. Dalam menganalisa data, metode yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, uji hipotesis dan uji determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Sukses Usaha Nirwana. Dari pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa data berdistribusi normal, memiliki hubungan yang linier dan bebas heterokedastisitas, persamaan yang diperoleh adalah $Y = 4.188 + 0.676X$. Selain itu, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan pengaruhnya sebesar 71,1%.

Hasil penelitian ini akan menjadi acuan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kualitas pelanggan. Bagi peneliti di masa depan, penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi referensi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Referensi: 39 (2016-2021)