

ABSTRAK

Indra, Veri. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT FIF Cabang Kraksaan. Skripsi, Prodi Ekonomi, Fakultas Sosial Dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing Deddy Junaedi,M,AB.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan

Masalah umum yang dihadapi sebagian besar perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam rangka mempertahankan pelanggan dan memperluas pangsa pasar, analisis mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting. Karena konsumen sekarang semakin kritis, maka perusahaan harus memahami kualitas pelayanan yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan hal tersebut, maka akan diteliti seberapa besar pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. FIF Cabang Kraksaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PT. FIF Cabang Kraksaan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan FIF yang pada saat penelitian berada di PT. FIF Cabang

Kraksaan Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, sebanyak 93 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t pada variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan sehingga kelima variabel tersebut secara individu berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 22,097 lebih besar dari F tabel 2,32, sehingga variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya koefisien determinasi (R^2) kelima variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,559. Hal ini menunjukkan bahwa 55,9% kepuasan pelanggan PT. FIF Cabang Kraksaan dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan sisanya yaitu 44,1% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini

ABSTRACT

Indra, Veri. 2024. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of PT FIF Kraksaan Branch. Thesis, Economics Study Program, Faculty of Social and Humanities, Nurul Jadid University Paiton Probolinggo. Supervisor Deddy Junaedi, M, AB.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

A common problem faced by most companies operating in the service sector is customer dissatisfaction with the quality of the services provided. To retain customers and expand market share, analysis of customer satisfaction and dissatisfaction with the quality of service offered is very important. Because consumers are now increasingly critical, companies must understand service quality which is closely related to customer satisfaction which includes five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, and empathy. Based on this, it will be studied how much influence the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, and empathy have on customer satisfaction at PT. FIF Kraksaan Branch. This research analyzes the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on PT customer satisfaction. FIF Kraksaan Branch. This research was conducted using primary data. The population in this study were FIF customers who at the time of the research were at PT. FIF Kraksaan Branch. The sampling technique was accidental, totaling 94 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression.

The research results show that the t-test results on the variables physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant influence so these five variables individually influence the customer satisfaction variable. Simultaneous test results obtained a calculated F of 22.097 which is greater than an F table of 2.32 so that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, and empathy together have a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of these five variables on customer satisfaction is 0.559. This shows that 55.9% of PT. FIF Kraksaan Branch is influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while the remaining 44.1% of customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this research.