

ABSTRAK

Nama : Puji Winarto
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan membahas dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 96 responden pelanggan PT Krakatau Bandar Samudera, sedangkan metode yang digunakan adalah analisa regresi berganda dengan menggunakan perangkat lunak statistik. Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan dan terdapat tingkat kepentingan dari variabel – variabel yang diteliti terhadap kepuasan pelanggan. Variabel jaminan dan empati berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menyatakan variabel empati mempunyai nilai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel jaminan, responsif, kehandalan dan bukti fisik dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, naik turunnya kualitas pelayanan jasa pelabuhan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Name : Puji Winarto
Study Program: Magister Management
Judul : The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction PT
Krakatau Bandar Samudera

The objective of this study was to investigate service quality dimensions consisting of tangibles, reliability, responsive, assurance, and empathy for customer satisfaction PT. Krakatau Bandar Samudera. This research used a questionnaire distributed to 96 respondents PT Krakatau Bandar Samudera customers, and with applied multiple regression analysis by the statistical computer. The analysis shows that the variable affect to variables service quality and customer satisfaction are of a variable rate of interest - the variables studied to customer satisfaction. Variable assurance and empathy affect positively significant on customer satisfaction. The study states empathy variable has a greater value influence than the variable assurance, responsiveness, reliability and tangibles in influencing customer satisfaction. It can be concluded that, the rise and fall of service quality port services may affect to customer satisfaction. The results would be expected to provide very important input for the management of PT Krakatau Bandar Samudera in improving customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction.*