ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI METTA PONSEL MEDAN TEMBUNG**

## Rini Novita Sari

**163114410**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Metta Ponsel Medan Tembung dan Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Metta Ponsel Medan Tembung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriftif kuantitatif bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Metta Ponsel Medan Tembung yaitu sebanyak 120 orang. Penelitian ini mengambil sampel dengan rumus Slovin sehingga diperoleh 55 pelanggan sebagai sampel Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi linear sederhana, uji determinasi dan uji t-test ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil penelitian dipeoleh Y = 17,316 + 0.600 X dan hasil uji t (parsial) variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 5,242 > t-tabel = 1,67412, dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y), maka disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Metta Ponsel Medan Tembung. Berdasarkan uji determinasi sebesar 32,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 67,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan**,** Kepuasan Pelanggan

*ABSTRACT*

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN MEDAN TEMBUNG METTA PHONE*

## Rini Novita Sari

**163114410**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in Medan Tembung Mobile Metta and To find out how much influence the quality of service on customer satisfaction in Medan Tembung Mobile Metta. This study uses a quantitative descriptive approach aimed to determine the relationship of two or more variables. The population of this study is 120 customers of Metta Ponsel Medan Tembung. This study took a sample with the Slovin formula to obtain 55 customers as a sample. The analysis technique used is a simple linear regression test, the determination test and t-test test aims to determine the magnitude of the effect of each independent variable individually (partial) on the dependent variable. The results were obtained based on the results of the t test (partial) variable service quality has a t-test value of 5.242> t-table = 1.67412, with a coefficient b value of 0.600, and a significant level of 0.000. This indicates that the variable coefficient of service quality (X) has a positive influence of 0.600 on customer satisfaction (Y), then it is concluded that Ho is rejected and Ha is accepted, meaning that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction in Medan Tembung Mobile Metta. Based on the determination test of 32.9%, variations in customer satisfaction can be influenced by service quality, while 67.1% is influenced by other factors not examined in this study.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction*