**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO VELG DAN TKB GROUP**

**INDONESIA MEDAN**

**ISNAINI PUTRI RANGKUTI**

**NPM. 173114151**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualiats pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko velg ban Tkb Group Indonesia Medan. Jenis penelitian ini jenis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Toko velg ban Tkb Group Indonesia Medan, dengan sampel berjumlah 77 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, analisis data dilakukan dengn teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditoko Velg Ban Tkb Group Indonesia Medan. Dimana nilai uji t sebesar 8,405 dan nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,485 nilai tersebut berarti 48,5% artinya kualitas pelayanan mempunyai pengarh sebesar 48,5% terhadap kepuasan pelanggan yang sisanya sebesar 51,5% yang merupakan variabel-variabel lain. Hasil tersebut diartikan bahwa pengaruh yang diberikan adalah positif yang mana untuk jika kualitas pelayanan di tinggkatkan menjadi lebih baik maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi lebih meningkat, begitu juga sebalikanya.

*Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS’ SATISFACTION AT VELG STORE AND TKB GROUP INDONESIA MEDAN***

**ISNAINI PUTRI RANGKUTI**

**NPM. 173114151**

***ABSTRACT***

*The objective of this research was to find out the effect of service quality on customers’ satisfaction at Tkb Group Indonesia Medan tire alloy wheel store. This type of research was quantitative. The population in this research was a consumer of Tkb Group Indonesia Medan tire alloy wheel shop, with a sample of 77 respondents. Sampling using the Slovin method. Data collection techniques were done with questionnaires, data analysis was done with simple linear regression analysis techniques. The results of this research showed that there was a positive and significant influence between the quality of service on customer satisfaction at Velg Ban Tkb Group Indonesia Medan. Where the t test value was 8,405 and the coefficient of determination (R2) value of 0.485 the value was 48.5% which meant that the quality of service had a 48.5% to customer satisfaction which was the remaining 51.5% was being other variables. The result meant that the effect given was positive which showed that if the quality of service was improved than it will affect customer satisfaction to be increased, and vice versa.*

*Keywords: quality of service, customer satisfaction*