

ABSTRAK

SYAHRUL. 2024. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Meida Wisata Tour And Travel*. Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Andi Mappatempo dan Syarthini Indrayani.

Tujuan Penelitian ini merupakan penelitian jenis bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Meida Wisata Tour And Travel. Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 165 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi pembagian kuesioner dan dokumentasi, Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* Versi 27 mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Meida Wisata Tour And Travel, maka penulis menarik kesimpulan bahwa bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan empati (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan variabel bukti fisik diperoleh nilai t hitung $5,902 > t$ tabel $0,153$, variabel kehandalan diperoleh nilai t hitung $8,452 > t$ tabel $0,153$, variabel daya tanggap diperoleh nilai t hitung $3,573 > t$ tabel $0,153$, variabel jaminan diperoleh nilai t hitung $3,100 > t$ tabel $0,153$, dan variabel empati diperoleh nilai t hitung $6,713 > t$ tabel $0,153$.

Kata Kunci : *Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati*



ABSTRACT

SYAHRUL. 2024. *The Effect of Service on Customer Satisfaction at PT. Meida Wisata Tour And Travel. Thesis, Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Andi Mappatempo and Syarthini Indrayani.*

The aim of this research is quantitative research with the aim of finding out the effect of service on customer satisfaction at PT. Meida Wisata Tour And Travel. The population and sample used in this research amounted to 165 respondents. The type of data used in this research is quantitative data obtained and related to the problem being studied. Data collection was carried out by observing the distribution of questionnaires and documentation. Based on the results of data research using statistical calculations via Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Version 27 software regarding the influence of service on customer satisfaction at PT. Meida Wisata Tour And Travel, the author draws the conclusion that physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), guarantee (X4), and empathy (X5) have a positive and significant effect on customer satisfaction. This is proven by the physical evidence variable which obtained a t value of 5.902 > t table 0.153, variable reliability obtained a t value of 8.452 > t table 0.153, variable responsiveness obtained a t value of 3.573 > t table 0.153, variable assurance obtained a t value of 3.100 > t table 0.153, and variable empathy obtained a calculated t value of 6.713 > t table 0.153.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy