

## ABSTRAK

ZAINAL, 2018. Pengaruh *efikasi diri dan soft skill terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT. Astra International DSO – Alauddin, Makassar)* dibimbing oleh Muh. Ikram Idrus dan Hj. Nurinaya

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efikasi diri dan soft skill terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra International DSO – Alauddin, Makassar.

Penelitian ini menggunakan 74 responden. Yang menjadi responden adalah pelanggan PT. Astra International DSO – Alauddin, Makassar. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non probability sampling dengan rumus slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan teknik kuesioner. Uji analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil uji parsial variabel efikasi diri (X1) diperoleh nilai signifikan 621 diatas 0.01, hal ini menunjukkan bahwa variabel efikasi diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra International DSO – Alauddin, Makassar sedangkan variabel soft skill (X2) diperoleh nilai signifikan 0.00 dibawah 0.01, hal ini menunjukkan bahwa soft skill berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra International DSO – Alauddin, Makassar. Dengan adanya soft skill akan membantu karyawan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Efikasi Diri, Soft Skill, dan Kepuasan Pelanggan

## ABSTRAC

ZAINAL, 2018. Pengaruh *efikasi diri dan soft skill terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus PT. Astra International DSO – Alauddin, Makassar)* dibimbing oleh Muh. Ikram Idrus dan Hj. Nurinaya

The purpose of this research is to knowing the effect of selft-efficacy and soft soft skill on costumer satisfaction at PT. Astra International DSO – Alauddin, Makasssar.

This research used 74 respondents. The responden is the coustemer PT. Astra International DSO – Alauddin, Makasssar, while the sampling technique used is non probability sampling with slovin formula. Data collection method used questionnaire technique. Data analysis test used is multiple linear regression test.

Best on the result of the partial test of selft-efficacy variables (X1) obtained a significant value 621 above 0.01, this shows that self efficacy variable does not affect on costumer satisfaction at PT. Astra International DSO – Alauddin, Makasssar., while soft skill variabel (X2) obtained signifikan values of 0.00 below 0.01 this shows that soft skill variable have a significant postitive effect on costumer satisfaction at PT. Astra International DSO – Alauddin, Makasssar. Soft skill will help employees to meet costumer satisfaction.

Keywords : Selft-efficacy, Soft skill, and Costumer satisfaction