

ABSTRAK

Muh. Suhdi, 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Kcu Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I H. Sultan Sarda dan Pembimbing II Sitti Marhumi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT.TASPEN (Persero) KCU Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan bantuan sistem komputer (SPSS versi 20). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 46 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kcu Makassar dilihat dari nilai dan koefisien determinan yang ditunjukkan oleh *adjusted R square* yaitu sebesar 0,567 menunjukkan bahwa 56,7%, artinya, sebesar 56,7% kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT. (Persero) Kcu Makassar sedangkan sebesar 43,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Muh. Suhdi, 2019. *The influence of service quality on retirement satisfaction at PT. Taspen (Persero) Makassar's Main Branch Office, Management Study Thesis faculty economics and business at the Muhammadiyah university of Makassar. Supervired by I Sultan Sarda and I Sitti Marhumi guide.*

This study aims to determine the effect of service quality on retirement participant satisfaction at PT. Taspen (Persero) the main branch office of makassar. The type of research used in this study was quantitative descriptive with the help of a computer system (Versi 22 SPSS). The number of samples used in this study were 46 respondents.

Based on the results of the research that has been carried out it is known that there is a positive and significant influence between the quality of service to the satisfaction of participants retiring at PT. Taspen (Persero) Makassar's main branch office is seen from the determinant coefficient and value shown by adjusted R square which is equal to 0.567 indicating 56.7%. It means that 56.7% of service quality has a significant possutive effect on retirement participant satisfaction at PT. Taspen (Persero) Makassar's main branch office, while 43.3% is explained by other factors not examined on this study.

Key Word : *Service Quality, Participant satisfaction.*