

ABSTRAK

SITTI HAJAR, 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Sinar Galesong Kota Makassar. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh **Muhammad Rusydi** dan **Syafaruddin**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT.Sinar Galesong Kota Makassar, yang terdiri atas variabel, kehandalan, bukti fisik, kesigapan, jaminan, empati. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan metode analisis deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan uji (t) yaitu hasil t-hitung sebesar 2,788 dan nilai pada retribusi 5% sebesar 2,024 maka $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ $2,788 > 2,024$. Dan nilai koefisien regresi x sebesar 0,250. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Saran dalam penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar menambah variabel-variabel selain kualitas pelayanan yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, kehandalan, bukti fisik, kesigapan, jaminan, empati, Uji t.

ABSTRACT

SITTI HAJAR, 2019. *Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Sinar Galesong Makassar City. Thesis of the Faculty of Economics and Business, Department of Management, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Muhammad Rusydi and Syafaruddin.*

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction PT. Sinar Galesong Makassar, which consists of variables, reliability, physical evidence, readiness, assurance, empathy. This type of research used in this research is quantitative with descriptive analysis methods and simple linear regression. The results of the study stated that there was a significant influence between service quality on customer satisfaction, this was evidenced by the test (t), the t-test result of 2.788 and the value of retribution of 5% of 2,024 then the t-count of 2.788 > from the 2,024 table. regression x of 0.250. Can be interpreted that the influence of service quality on customer satisfaction. Suggestions in this study are expected to further researchers in order to add variables other than service quality that might affect customer satisfaction.

Keywords: *Service quality, Customer Satisfaction, reliability, physical evidence, readiness, assurance, empathy, Uji t.*