

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana analisis dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Prima Komponen Indonesia. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Prima Komponen Indonesia.

Pengumpulan data diperoleh dari studi lapangan dengan menyebarkan kuisioner pada 50 responden yaitu konsumen yang melakukan transaksi pembelian pada PT. Prima Komponen Indonesia yang mudah ditemui

Hasil analisis menunjukkan penilaian konsumen terhadap tingkat harapan kualitas pelayanan PT. Prima Komponen Indonesia adalah memuaskan. Sedangkan, pengujian regresi menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Prima Komponen Indonesia.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada kinerja dengan variabel - variabel lain yang mempengaruhinya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

