

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana hubungan keunggulan layanan dengan kepuasan pelanggan. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarluaskan kuisioner kepada 100 pelanggan PT Kharisma Gemilang Pratama di Jakarta. Sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis korelasi.

Nilai *Coefficient Correlation* (r) adalah sebesar 0,702 yang artinya bahwa antara variabel keunggulan layanan (x) dengan variabel kepuasan pelanggan (y) terdapat hubungan yang kuat.

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan uji T dan diperoleh angka T hitung 9,75 lebih besar dari T tabel 1,98 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara keunggulan layanan dengan kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA