

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh pelayanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan PT XYZ. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang pelanggan yang telah menggunakan alat kesehatan dari PT XYZ *Healthcare Sector* yang berada di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *convenience sampling*, dan alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana dan uji t.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan di PT XYZ *Healthcare Sector*, karena H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,800 > 2,048$). Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain pelayanan purna jual.

Kata Kunci : Pelayanan Purna Jual dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

This paper (thesis) discusses how the influence of after-sales service to customer satisfaction PT XYZ. Data obtained through survey by distributing questionnaires to 30 people were customers who had used medical equipment from PT XYZ Healthcare Sector in Jakarta. The sampling technique used is the convenience sampling, and analysis tools used are simple linear regression analysis and t test.

Results of hypothesis testing showed a significant difference between after-sales service to customer satisfaction in PT XYZ Healthcare Sector, because H_0 is rejected and H_a accepted. It can be seen from $t_{count} > t_{table}$ ($4.800 > 2.048$). For further research is recommended to examine other factors that affect customer satisfaction in addition to after sales service.

Keywords : After-Sales Service and Customer Satisfaction