

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang bagaimana pengaruh dari pelayanan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas pelanggan. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pelanggan PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) cabang Jakarta Pusat, yang berada di sekitar Jl. Jend. Sudirman dan Jl. M.H. Thamrin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya berdampak kepada loyalitas pelanggan dan dengan demikian dapat menjadikan perusahaan terus berkembang dan dapat terus meningkatkan pelayanannya untuk kepuasan para pelanggannya.