Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi *Public Relations*

Veviane Vevis

44213110221

Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Advisor "CV. Sinar Surya Motor" Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Astra.
Jumlah halaman: x + 146 halaman + 6 lampiran + Data Pribadi
Bibliografi: 32 acuan, tahun 1989-2015

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan dengan kepuasan tersebut akan membentuk loyalitas didalam diripelanggan. CV. Sinar Surya Motor mencoba untuk memahami keinginan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan service advisor yang baik.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan kepada responden yang merupakan pelanggan CV. Sinar Surya Motor yang berjumlah 82 orang dengan memberikan kuesioner yang berisikan 45 pertanyaan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan menghasilkan respon positif yang dibuktikan melalui nilai koefisien korelasi sebesar 0.852. besarnya pengaruh antar variabel adalah sebesar 72,5 % sedangkan sisanya 27,5 % dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Penelitian ini menyimpulkan pelayanan yang diberikan CV. Sinar Surya Motor dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena telah terbukti bahwa pengaruhnya cukup berarti. Untuk itu kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan kinerjanya dalam menangani pelanggan. Karena pelanggan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan.

Kata kunci: Pelayanan, kepuasan pelanggan, kuantitatif

University of Mercu Buana

Faculty of Communication

Major Public Relations

Veviane Vevis

44213110221

Effect of Service Quality on Service Advisor "CV. Sinar Surya Motor" Against Customer Satisfaction PT. Asuransi Astra.
Number of page: x + 145 page + 6 attachment + Personal Data
Bibliography: 32 reference, 1989-2015

ABSTRACT

Increasungly tight competition makes business people become more passionate in providing services to consumer, aims to provider satisfaction to the customer and with that satisfaction will form loyalty in the customer. CV. Sinar Surya Motor tries to understand customer desires by providing good service advisor service quality.

This study uses a quantitative method by distributing questionnaires conducted to respondent who are CV. Sinar Surya Motor, amounting to 82 people by providing a questionnaire containing 45 questions.

The results showed that the service quality variable produced a positive response as evidenced by the correlation coefficient value of 0.852. The amount of influence between variables is equal to 72,5 % while the rest 27,5 % influenced by other variables not included in this research model.

This study concludes that the services provided by CV. Sinar Surya Motor can affect customer satisfaction because it has been proven that the influence is significant. For this reason, the quality of service must be more improved in handling customers. Because customers are one of the factors that can affect the success of a company.

Keywords: service, customer satisfaction, quantitative