

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menentukan dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah *survey* dengan responden terhadap 100 pelanggan PT XYZ Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda untuk menjawab hipotesis. Hasil analisis data adalah: 1) Kualitas layanan dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT XYZ. 2) Dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah nyata.

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the impact of service quality on customer satisfaction. The study also aimed to determine the dimensions of service quality that most influence customer satisfaction. This study is a survey with 100 respondents PT XYZ Jakarta . The sampling technique used is purposive sampling. Data were collected using the questionnaire. Data were analyzed using multiple regression analysis to answer hypotheses. The results of the data analysis are: 1) Quality of service quality dimensions, reliability, responsiveness, assurance, empathy have a positive impact on customer satisfaction at PT XYZ. 2) The dimensions of service quality that most influence customer satisfaction are clearly evident.*

*Keywords: Quality, Satisfaction, Interest, Reliability, Responsibility, Warranty, Empathy*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA