

ABSTRACT

This study aim to determine the influence of service quality tangibles, reliability, responsiveness, assurance, end empathy to customer satisfaction in PT. Rafindo Tigasakti. Scope of research is customer PT. Rafindo Tigasakti who often use their service with research time 3 Month , used 60 respondent . Data collected was conducted through survey method. To determine validity and reliability the questionnaire should be tested by using validity and reliability test. The result from regression linear obtained simultaneous and Partially all independent tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy significant influence dependent variable customer satisfaction . Conclusion from this study that 5 dimension of service quality tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy based on simultaneous and partial examination were significant influence of customer satisfaction

Keywords: Quality of Service, and Customer Satisfaction in PT.Rafindo Tigasakti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Rafindo Tigasakti. Obyek penelitian adalah pelanggan PT. Rafindo Tigasakti yang sering menggunakan jasanya dengan waktu penelitian selama 3 bulan. , dengan sampel 60 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui metode survey. Untuk mengetahui ketepatan dan kehandalan maka kuesioner harus diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil Pengolahan data dengan regresi linier didapatkan secara serempak dan parsial variabel bebas yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan . Kesimpulan dari penelitian ini, Bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* setelah diuji secara simultan atau parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Rafindo Tigasakti.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, PT.Rafindo Tigasakti