

ABSTRACT

This study was to determine the effect tbsp competence and quality of service to customer satisfaction. The object of this study is that consumers wind menggunakan nitrogen in tires of motor vehicles or cars in Green Nitrogen outlet located in Cibubur and the surrounding area. This study was conducted on 40 respondents using quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression analysis test. The results of this study indicate that partial, variable tbsp competence and quality of service to customer satisfaction in Cibubur outlet Green Nitrogen and its surroundings. It is proved from the test results and the regression equation partial test (t test) also showed a significant value of two independent variables that support the hypothesis. Therefore the test results of this study stated that there are significant simultaneously between variables tbsp competence and quality of service to customer satisfaction in Cibubur outlet Green Nitrogen and its surroundings.

Keywords: tbs competence, service quality, customer satisfaction, outlets, Green Nitrogen



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi sdm dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan angin nitrogen pada ban kendaraan motor ataupun mobil di outlet Green Nitrogen yang berlokasi di daerah cibubur dan sekitarnya. Penelitian ini dilakukan terhadap 40 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistic dalam bentuk uji analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kompetensi sdm dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan outlet Green Nitrogen di cibubur dan sekitarnya. Hal ini di buktikan dari hasil uji persamaan regresi dan uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kompetensi sdm dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan outlet Green Nitrogen di cibubur dan sekitarnya.

Kata kunci: kompetensi sdm, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, outlet, Green Nitrogen

