

ABSTRAK

Nama : **NOVIKA ROSIYANA**, NIM : **131401224**, Judul Skripsi : **PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION** (Studi Pada Pelanggan Go-Jek di Kelurahan Kalideres)

Service Quality adalah kinerja yang tidak berwujud dan diharapkan memberikan kepuasan terhadap pelanggan, *Service Quality* kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan sangat penting. *Service Quality* yang baik akan memberikan kesan yang sangat mendalam dan pelangganpun merasa puas atas pelayanan jasa. Tujuan utama dalam berbisnis yaitu untuk memberikan *Customer Satisfaction* Karena tingkat *Customer Satisfaction* akan menjadi nilai tambah suatu perusahaan terutama di bidang jasa.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah 1.) Bagaimana pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* ? 2.) seberapa besar pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* ?

Tujuan dari penelitian ini yaitu : Untuk mengetahui pengaruh *Service quality* terhadap *Customer Satisfaction*. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Service quality* terhadap *Customer Satisfaction*.

Metode yang dipakai adalah metode analisis regresi linier sederhana, uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, , analisis koefisien korelasi, uji t, uji koefisien determinasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang telah diambil melalui proses kuisisioner dengan pelanggan Go-jek di Kelurahan Kalideres.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,734 yang artinya memiliki hubungan yang sangat kuat antara *Service Quality* dengan *Customer Satisfaction*. Maka diperoleh t_{hitung} sebesar 7.497 > dari t_{tabel} sebesar 2.010 artinya *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Berdasarkan hasil nilai R square adalah sebesar 53,9% yang artinya variabel x (*Service Quality*) dapat mempengaruhi variabel y (*Customer Satisfaction*) sebesar 53.9% dan sisanya 46.1% dipengaruhi faktor lain yang tidak teliti dalam penelitian ini. Dengan demikian berdasarkan berdasarkan hasil yang telah diuji bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata kunci : *Service, Quality, Customer, Satisfaction*