

ABSTRAK

Mustofa, Roni. 14610076, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indometro Surya Andola Kota Metro. Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (i) Yateno, S.E., M.M. Pembimbing (ii) Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA.

Upaya yang harus dapat dilakukan perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Upaya agar dapat merebut hati pelanggan salah satunya dengan peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan Pelanggan PT. Indometro Surya Andola Kota Metro.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan objek penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepuasan Pelanggan. Populasi penelitian adalah pelanggan PT. Indometro Surya Andola Kota Metro dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, kesigapan, *emphaty*, jaminan dan kepastian baik secara parsial maupun secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mengingat hal tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : bukti fisik, keandalan, kesigapan, *empathy*, jaminan dan kepastian, Kepuasan Pelanggan.