

***The Influence Of Quality Of Service On Satisfaction
Class B Car Consumers On Sea Transportation
At Pt Tri Sakti Lautan Mas Bakauheni Lampung Selatan***

By:

Melda Br Situngkir

17411176

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality partially on customer satisfaction. The method used in this study is a quantitative method. The number of samples taken in this study were 150 respondents. The sample in this study was determined by non-probability sampling, the data in this study was processed using SPSS Statistics 16.0. The data collection technique in this study used a questionnaire while the prerequisite testing included validity and reliability tests. The data analysis technique used is the partial test (t test). This analysis is used to test between the independent variable and the dependent variable. The results of this study show that partially physical has a positive and significant effect on customer satisfaction, has a positive and significant effect on customer satisfaction, responsiveness has a significant and positive effect on customer satisfaction, guarantees a positive and significant effect on customer satisfaction, empathy has a positive and significant effect on customer satisfaction. consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, customer satisfaction

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Mobil Golongan B Pada Angkatan Kapal Laut
Di Pt Tri Sakti Lautan Mas Pelabuhan Bakauheni**

Lampung Selatan

Oleh:

Melda Br Situngkir

17411176

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu 150 orang responden. Sampel dalam penelitian ini ditentukan secara *non probability sampling*, data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan *SPSS Statistic 16.0*. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sedangkan pengujian prasyarat meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu uji parsial (uji t). Analisis ini digunakan untuk menguji antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, kepuasan konsumen