

ABSTRAK

DYAH HAYU DWIHAPSARI. NIM 2019116128. Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Konsumen Lenovo Service Center Jakarta". Di bawah

bimbingan Ibu Dr. Levyda, SE, MM.

Lenovo Service Center merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa service electronic, di mana kepuasan menjadi hal yang sangat utama pada unsur yang penting bagi sebuah perusahaan jasa. Kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus dicapai dalam suatu layanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan apabila para konsumen tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan konsumen tidak loyal terhadap perusahaan. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling melalui kuesioner sebagai bahan pengumpulan data dengan responden berjumlah 100 orang konsumen yang pernah menggunakan jasa Lenovo Service Center Jakarta.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berperan sebagai variabel independen sedangkan, loyalitas konsumen sebagai variabel dependen.

Populasi Penelitian ini ialah konsumen Lenovo Service Center Jakarta sebanyak 100 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis data dilakukan menggunakan uji statistik dengan bantuan SmartPLS.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen

memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas konsumen, serta kepuasan konsumen memiliki hubungan yang positif signifikan terhadap loyalitas konsumen, hal ini dikarenakan kepuasan konsumen yang baik dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

DYAH HAYU DWIHAPSARI. NIM 2019116128. The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at Lenovo Service Center Jakarta". Under the guidance of Mrs. Dr. Levyda, SE, MM.

Lenovo Service Center is a company that operates in the field of providing electronic service, where satisfaction is a very important element for a service company.

Consumer satisfaction is an important thing that must be achieved in a service provided. This is because if consumers are not satisfied with the services provided, it does not rule out the possibility that consumers will be disloyal to the company. This research uses a purposive sampling technique through a questionnaire as data collection material with respondents totaling 100 consumers who have used the services of the Lenovo Service Center Jakarta.

In this research, service quality and consumer satisfaction act as independent

variables, while consumer loyalty acts as the dependent variable. The population of this research is 100 consumers of the Lenovo Service Center Jakarta. The sampling technique in this research is purposive sampling, namely a sampling technique by determining certain criteria. This research uses quantitative methods and data analysis is carried out using statistical tests with the help of SmartPLS.

The results of this research prove that service quality and consumer satisfaction have a significant positive influence on consumer loyalty, this is because good service quality can increase consumer loyalty, and consumer satisfaction has a significant positive relationship with consumer loyalty, this is because good consumer satisfaction can increase consumer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Loyalty.