

ABSTRAK

PAULA BUDIANTI, 18110147

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *RELATIONSHIP QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis. 2022

Kata Kunci : *Service Quality, Relationship Quality, Kepuasan Pelanggan*

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* (X_1) dan *Relationship Quality* (X_2), Kepuasan Pelanggan (Y). Pengambilan sampel dilakukan pada 35 responden yang menggunakan jasa kepengurusan dokumen impor di PT. Citra Surya Sempurna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Menganalisis data sebelum melakukan pengujian kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil dari penelitian menyatakan sebagai berikut : (1) Variabel *Service Quality* (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini dibuktikan dengan *thitung* sebesar 3,050 dengan nilai *sig thitung* sebesar $0,005 < 0,05$ yang artinya perusahaan telah bersikap ramah, sopan, cepat dan tepat dalam penanganan dokumen impor selain itu, membuat pelanggan merasa aman dan nyaman sehingga pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga semakin perusahaan membuat pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan dengan begitu pelanggan akan terus-menerus bekerja sama atau menggunakan jasa perusahaan dalam kepengurusan dokumen impor. semakin baik lagi tawaran harga yang diberikan maka semakin kepuasan konsumen semakin meningkat. (2) Variabel *Relationship Quality* (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini dibuktikan dengan *thitung* sebesar 2,932 dengan nilai *sig thitung* sebesar $0,006 < 0,05$ yang artinya perusahaan telah berhasil membangun hubungan kerja sama yang baik dengan para pelanggan, hubungan yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan akan meningkatkan rasa kepercayaan dari pelanggan kepada perusahaan, dengan begitu pelanggan akan mempercayakan proses penanganan dokumen impor barang-barang milik pelanggan kepada perusahaan, dan bisa jadi pelanggan akan merekomendasikan perusahaan kepada rekan pelanggan lainnya.