

ABSTRAK

Rachmat Andika Nursalim, 18110016

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Expectation Customer* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. WIN SURABAYA.

Skripsi : Progam Studi Administarsi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Expectation Customer* dan Kepuasan Pelanggan

Seiring dengan berkembangnya zaman, persaingan bisnis saat ini sedang kompetitif, banyak sekali perusahaan-perusahaan yang saat ini sedang mengembangkan perusahaannya, dari segi kualitas, pelayanan dan fasilitas yang membuat para customer pun puas dengan apa yang ditawarkan perusahaan. Namun terlepas dari itu semua, keberhasilan suatu perusahaan harus dilandasi dengan adanya strategi pemasaran dan manajemen yang baik sehingga mereka bisa mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan expectation customer (X2) terhadap kepuasa pelanggan (Y) di PT WIN Surabaya. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi didalam penelitian ini adalah customer PT WIN Surabaya sedangkan sampel berjumlah 32 responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Data yang digunakan yaitu diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuisisioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan *expectation customer* (X2) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), lalu secara simultan kualitas pelayanan (X1) dan *expectation customer* (X2) berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan (Y).