https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FREIGHT FORWARDING PT ACW INDONESIA

Created by Cindar Utami Dewi

Subject : kualitas, pelayanan, kepuasan, pelanggan

Subject Alt : consumer relation, quality control

Keyword : : kualitas pelayanan;kepuasan

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Customer Service PT. ACW Indonesia, tingkat kepuasan pelanggan PT ACW Indonesia, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT ACW Indonesia

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sample dengan menggunakan metode Slovin sehingga diperoleh sample 100 orang. Instrumen penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan hasil valid dan reliabel. Analisis data menggunakan Regresi Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dalam kategori baik dan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam kategori sangat puas, Untuk hasil regresi diperoleh koefisien untuk variabel Reliability (X1) 0.136, Emphaty (X2) 0.063, Responsiveness (X3) 0.232, Tangible (X4) 0.155 Assurance (X5) 0.544. dan ternyata variable empati yang paling mempengaruhi dari kelima variabel kualitas pelayanan.

Contributor : Dra. Suryari Purnama, MM.

Date Create : 21/09/2012

Type : Text

Format : pdf

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-200811087

Collection : 200811087

Call Number : 658

Source : Undergraduate Theses, Manajemen, 2012

COverage : Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)
Supervisor