

## SUMMARY

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA

Created by PUJI WINARTO

**Subject** : KUALITAS, PELAYANAN, KEPUASAN

**Subject Alt** : QUALITY, SERVICE, SATISFACTION

**Keyword** : kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan

### Description :

Penelitian ini bertujuan membahas dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 96 responden pelanggan PT Krakatau Bandar Samudera, sedangkan metode yang digunakan adalah analisa regresi berganda dengan menggunakan perangkat lunak statistik. Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan dan terdapat tingkat kepentingan dari variabel – variabel yang diteliti terhadap kepuasan pelanggan. Variabel jaminan dan empati berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menyatakan variabel empati mempunyai nilai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel jaminan, responsif, kehandalan dan bukti fisik dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, naik turunnya kualitas pelayanan jasa pelabuhan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Date Create** : 15/12/2015

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Master-201201036

**Collection** : 201201036

**Source** : Magister Theses of Management

**Relation Collection** Fakultas Ekonomi

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : @2015 Perpustakaan 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](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor