

ABSTRAK

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi PT Bola Intan Elastic Dengan Kepuasan Konsumen
Nama : Lolita Christlian
Program Studi : Hubungan Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan informasi PT Bola Intan Elastic dengan kepuasan konsumen periode 2018. Metode yang digunakan adalah survei dengan tujuan deskriptif korelasional. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data dilakukan dengan menggunakan *pearson product moment*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah S-O-R (Stimulus – Organisme – Respon). Hasil penelitian menunjukkan lebih separuh (55%) responden menyatakan kualitas pelayanan informasi yang didapatkan terpenuhi dan lebih separuh (57%) responden menilai kepuasan konsumen yaitu puas. Hasil koefisien korelasi *pearson product moment* dengan nilai koefisien korelasi 0,94, menunjukkan adanya hubungan yang sangat tinggi antara kualitas pelayanan informasi PT Bola Intan Elastic dengan kepuasan konsumen.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan Informasi, Kepuasan Konsumen, S-O-R

ABSTRACT

Title : Correlation of Quality Information Services PT Bola Intan Elastic with Consumer Satisfaction Period 2018
Name : Lolita Christian
Study Program : Public Relation

This study aims to determine the relationship of the information service quality of PT Bola Intan Elastic with consumer satisfaction in 2018. The method used is a survey with a descriptive correlational purpose. Data collection techniques using questionnaires and data analysis is done using Pearson product moment. The theory used in this research is S-O-R (Stimulus – Organism – Response). The results showed more than half (55%) of respondents stated the quality of information services obtained were met and more than half (57%) of respondents rated customer satisfaction, namely satisfaction. Pearson product moment correlation coefficient results with value coefficient correlation 0,94 indicate a very high relationship between the quality of information services PT Bola Intan Elastic with consumer satisfaction in 2018.

Keywords:

Information Service Quality, Consumer Satisfaction, S-O-R