

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SPRINGBED MERK BIGLAND PADA PT. CAHAYA KAWI ULTRA POLYINTRACO**

**Deni Syahputra Tarigan  
71160312095**

Kualitas layanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan sifat penelitian hubungan kausal. Populasi pada penelitian ini adalah 152 pelanggan pada PT. Cahaya Kawi Ultra Polyintraco. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 110 pelanggan pada PT. Cahaya Kawi Ultra Polyintraco.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa adanya pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial (Uji – t dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,866 > 1,982$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian membuktikan bahwa adanya pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial (Uji-t) dimana nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,983 > 1,982$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci : Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan**

**ABSTRACT**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION BIGLAND BRAND  
SPRINGBED IN. CAHAYA KAWI ULTRA POLYINTRACO***

***Deni Syahputra Tarigan  
71160312095***

*Service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes and the environment that meet or exceed expectations. Customer satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the perceived performance (results) against his expectations. So the level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance and one's expectations.*

*The research method used in this research is descriptive quantitative research with the nature of causal relationships. The population in this study were 152 customers at PT. Light Kawi Ultra Polyintraco. The sampling technique used the Slovin formula so that the sample in this study amounted to 110 customers at PT. Light Kawi Ultra Polyintraco.*

*The results of research conducted by researchers prove that there is an effect of Product Quality on Customer Satisfaction. This can be seen from the results of the partial test (Test- t) where the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.866 > 1.982$ ) and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The research results prove that there is an influence of Service Quality on Customer Satisfaction. This can be seen from the results of the partial test (t-test) where the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.983 > 1.982$ ) and a significance value of  $0.000 < 0.05$ .*

*Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction*