

ABSTRAKSI

Nama: Teodorus Indra Satriantoro, NIM: 2012050314, Judul Skripsi: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN: Studi Kasus di PT Aero Globe Indonesia. Skripsi tahun 2017.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan dari segi dimensi TERRA terhadap kepuasan pelanggan PT Aero Globe Indonesia dan mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Aero Globe Indonesia. Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini populasi adalah pelanggan PT Aero Globe Indonesia yang menggunakan jasa perjalanan dari PT Aero Globe Indonesia dan penulis mengambil sampel sebanyak 92 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang digunakan dalam survei ini mempunyai nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel. Secara parsial dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa yang memiliki pengaruh signifikan dengan variabel kepuasan pelanggan adalah variabel *reliability* dan *assurance* sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dari segi dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan PT Aero Globe Indonesia. Bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dari segi dimensi TERRA (*Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan PT Aero Globe Indonesia. Besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dari segi dimensi TERRA (*Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan PT Aero Globe Indonesia adalah sebesar 72,6%. Sementara itu, sisanya sebesar 27,4% (100,00% - 72,4%) kepuasan pelanggan PT Aero Globe Indonesia dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.