

## ABSTRAKSI

**DIAH AYU, 1916120172**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JASA LAYANAN JAYA DI TANGERANG**

Skripsi : Jurusan Manajemen 2023

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan

(xiv + 99 + Lampiran)

Abstraksi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Jasa Layanan Jaya di Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan pengambilan sampel 70 orang. Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 5.337 > t_{tabel} 1,667$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Fasilitas (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh nilai  $t_{hitung} 10.839 > t_{tabel} 1,667$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel Fasilitas (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Apabila secara simultan nilai hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) yang berdasarkan hasil uji F (Anova) atau  $F_{hitung}$  sebesar 130.897 dimana lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,130 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).