

ABSTRAK

Nama : Natasha
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pada KOODA *Easy You* Di Kota Lhokseumawe

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pelanggan jasa pada KOODA *Easy You* di Kota Lhokseumawe serta mengetahui pengaruh yang paling dominan pada dimensi kualitas pelayanan. Populasi berjumlah 110 responden dan memenuhi kriteria sampel penelitian (*Purposive sampling*). Metode penelitian menggunakan kuesioner dengan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden, alat analisis yang digunakan adalah SPSS 20. Penelitian ini menyimpulkan terdapat pengaruh secara simultan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pada KOODA *Easy You* di Kota Lhokseumawe. Secara parsial dimensi kualitas pelayanan yaitu variabel Bukti Fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pada KOODA *Easy You* di Kota Lhokseumawe, sedangkan variabel Keandalan dan empati berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pada KOODA *Easy You* di Kota Lhokseumawe, dan variabel Daya Tanggap dan jaminan berpengaruh secara negatif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pada KOODA *Easy You* di Kota Lhokseumawe

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan.**

ABSTRACT

Name : Natasha

Study Program : Management

Title : Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction with Services at KOODA Easy You in Lhokseumawe City

The aim of this research is to identify and analyze the influence of service quality on customer service satisfaction at KOODA Easy You in Lhokseumawe City and to determine the most dominant influence on the dimensions of service quality. The population consisted of 110 respondents and met the research sample criteria (purposive sampling). The research method uses a questionnaire with a quantitative approach with a sample of 100 respondents, the analytical tool used is SPSS 20. This research concludes that there is a simultaneous influence of service quality dimensions on service customer satisfaction at KOODA Easy You in Lhokseumawe City. Partially, the dimensions of service quality, namely the Tangible variable, have a positive and significant effect on service customer satisfaction at KOODA Easy You in Lhokseumawe City, while the Reliability and Empathy variables have a positive but not significant effect on service customer satisfaction at KOODA Easy You in Lhokseumawe City, and Responsiveness and Assurance variables have a negative but significant effect on Service Customer Satisfaction at KOODA Easy You in Lhokseumawe City

Keywords : Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customer Satisfaction