

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan pada PT. Federal International Finance Medan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *asosiatif*. Menurut Sugiyono (2012:11), penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan kedua variabel tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan ini dapat diperoleh bahwa nilai *Adjusted R²* sebesar 0.620 atau sama dengan 62% berada antara $0 < R^2 < 1$, artinya variasi naik turunnya kepuasan pelanggan di PT. Federal International Finance Medan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 62% sedangkan sisanya 38% lagi dipengaruhi oleh variasi faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.