

## ABSTRAK

**SANDY RAMADHAN, (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Tirta Sumber Menara Lestari Medan. Dibawah bimbingan Bapak Drs. Patar Marbun, MSi. Sebagai pembimbing I dan Bapak Hery Syahrial, SE, MSi. Seagai pembimbing II.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepercayaan pelanggan pada PT. Tirta Sumber Menara Lestari Medan.

Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis Asosiatif ~~Korelasi~~, yaitu untuk mencari seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan. Sedangkan hipotesis yang diajukan adalah bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Tingkat Kepercayaan Pelanggan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan pada PT. Tirta Sumber Menara Lestari Medan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian tingkat kepercayaan pelanggan sebesar 70.56%.

Sedangkan hasil korelasi antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan pelanggan pada PT. Tirta Sumber Menara Lestari Medan sangat kuat terlihat dari  $r = 0,84$ , artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan sebesar 84%. Sedangkan 16% dipengaruhi factor lain.

**Kata Kunci :** Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan