

RINGKASAN

RINA SUSILA DEWI, judul dari penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan mitra salur pada PT.Enseval Putera Megatrading Tbk. Medan", dibawah bimbingan bapak Amrio Mulia U, SE, MM, sebagai pembimbing I dan Ibu Dra. Isnaniah, LKS, MMA, sebagai pembimbing II. Penelitian ini mengangkat masalah hubungan antara Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan mitra salur (pelanggan) pada PT. Enseval putera Megatrading Tbk.Medan yang beralamat di Jalan Medan tanjung morawa km. 9,5.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mitra salur PT.Enseval Putera Megatrading Tbk.Medan, metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada responden (pelanggan) dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating (LSR)*, yang mana setiap pertanyaan dari kuesioner memiliki lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju/sangat baik, setuju/baik, ragu-ragu/cukup baik, tidak setuju/tidak baik, sangat tidak setuju/sangat tidak baik. Dan penelitian ini dilakukan dengan jumlah populasi yaitu seluruh mitra salur, dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling* atau sampel kebetulan yaitu penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, dengan jumlah sampel sebanyak 25 orang mitra salur (pelanggan). Penelitian ini menggunakan tehnik analisa data dengan metode korelasional yaitu mengumpulkan data, menyusun dan mengklasifikasikannya, menganalisis dan menginterpretasikannya, sehingga data tersebut akan memberikan suatu gambaran yang sebenarnya. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan analisis korelasi *product moment* dan nilai yang didapat diuji tingkat signifikannya dengan melalui uji 't'. Sementara itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka diuji dengan uji *determinasi*.

Penelitian ini menunjukkan hasil analisis koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,512 yang berarti antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan) ada dalam kategori hubungan yang SEDANG. Sedangkan berdasarkan koefisien determinasi besarnya pengaruh variabel X (pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 26,2% sedangkan sisanya 73,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan uji 't' yang dilakukan menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $2,859 > 2,069$ dengan tingkat kesalahan 5% ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil penting dari penelitian ini adalah setiap pelayanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Pelanggan