

## RINGKASAN

**MUHAMMAD NASIR NPM. 098320155 "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GUNA PRIMA MEDAN". SKRIPSI 2013.**

Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Guna Prima Medan. Dimana kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan memberikan dampak yang positif kepada pelanggan untuk kembali berbelanja di perusahaan tersebut. Ada pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan di PT. Guna Prima Medan. Dimana lokasi suatu perusahaan untuk melakukan penjualan sangat menentukan keputusan pelanggan untuk berbelanja di perusahaan tersebut. Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di PT. Guna Prima Medan.

Untuk lebih memperkenalkan produk yang dipasarkan kepada seluruh lapisan masyarakat di Kota Medan hendaknya perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya kualitas pelayanan. Perusahaan hendaknya tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya dan kalau perlu lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada agar pelanggan mereka percaya dengan perusahaan tersebut. Salah satu kualitas pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah ketanggapan dan keamanan. Berdasarkan analisa kualitas pelayanan terlihat tinggi, sebaiknya perusahaan memelihara dan mempertahankan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya, karena pada dasarnya kualitas pelayanan dapat dipelihara dan ditingkat dengan baik.

**Kata Kunci : Pengaruh Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**