

INGRID LANGKANAE NPM : 91411404122122. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso.** Dibimbing Lefrand Mango. Dan Tabita R. Matana.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada travel medi suka laksana (msl). Adapun populasi yang digunakan adalah para pelanggan travel medi suka laksana (msl). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *probability sampling* dengan sampel sebanyak 32 orang.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = -5,551 + 0,030X_1 + 0,130X_2 + 0,585X_3 + 0,392X_4 + 0,097X_5$. Variabel *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso dengan nilai T hitung sebesar 0,145 dengan signifikan sebesar $0,886 > 0,05$. Variabel *Reability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) dengan nilai T hitung sebesar 0,834 dengan signifikan $0,412 > 0,05$. Variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso dengan nilai T hitung sebesar 3,525 dengan signifikan $0,002 < 0,05$. Variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso dengan nilai T hitung sebesar 2,330 dengan signifikan $0,028 < 0,05$. Variabel *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso dengan nilai T hitung sebesar 0,429 dengan signifikan $0,671 > 0,05$. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada travel medi suka laksana (msl), dengan nilai F hitung sebesar 6,887 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi R^2 yang diperoleh sebesar 0,570. Hal ini berarti 57% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sisanya yaitu 43% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan*

INGRID LANGKANAE NPM : 91411404122122. **The Influence Of Service Quality On Customer satisfaction On Travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso**
Guided by Lefrand mango and Tabita R Matana.

ABSTRACT

This Study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction on travel medi suka laksana (MSL) . as for the population used is travel customers travel medi suka laksana (MSL). The sampling technique in this study was carried out by the method probability sampling with a sample of thirty two people. Regression Equation $y = -5,551 + 0,030x_1 + 0,0585x_2 + 0,392x_3 + 0,392x_4 + 0,097x_5$ tangibel variabels do not significantly influence customer statisfaction on travel Medi suka laksana (MSL) poso. With a calculated value of 0,145 with a significant alound $0,866 \leq 0,05$ variabel reability no significant effect on customer satisfaction on travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso with a calculated T value of 0,834 significantly $0,412 > 0,05$ variabel responsiveness significant effect on customer satisfaction on travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso . with a calculated T value of 3,525 significantly $0,002 \leq 0,05$ variabel assurance significant effect on customer satisfaction on travel assurance significant effect on customer satisfaction on travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso. With a calculated T value of 2,330. Significantly $0,028 < 0,05$ variabel empathy no significant effect on customer satisfaction On travel Medi Suka Laksana (MSL) Poso. With a calculated T value of 0,429 significantly $0,671 \leq 0,05$ test result F shows that the quality of service simultaneously has a significant amount $0,000 < 0,05$ koefisien determinasi R^2 gained by 6,887 significantly of 0,0570. This mater 57% customer satisfaction is influenced by service quality varabeles, the rest is 43% influenced by other variabels.

Keywords : service quality and customer satisfaction