

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA SERVICE HP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA ADI PONSEL MARPOYAN

Oleh :

**Muhammad Arif Fadel**  
**125210056**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Jasa Service Hp Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Adi Ponsel Marpoyan, serta untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ponsel tersebut. Pelayanan adalah salah satu strategi bagaimana untuk dapat mempertahankan konsumen. Kualitas Pelayanan sangatlah penting untuk dilakukan dalam usaha dimana dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan membuat konsumen merasa puas sehingga dengan kepuasan tersebut konsumen akan secara terus menerus menggunakan jasa service yang ada di adi ponsel. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik “Proposive sampling” Pengaruh Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,356 artinya 35.6% Kepuasan Konsumen ditentukan oleh Kualitas Pelayanan sedangkan 64.4% lagi ditentukan oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berkategori Baik dan Positif.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*