

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT WINJAYA TRANS DI PEKANBARU

ABSTRAK

Thalia Pangestika

PT Winjaya Trans merupakan salah satu Perusahaan Milik Perseorangan yang memberikan pelayanan kepada perusahaan yang menjadi mitra kerja yang menggunakan penyediaan jasa yang berhubungan dengan penyediaan jasa angkutan melalui jalur darat yang berada di kota Pekanbaru. Perusahaan jasa ini hanya mengutamakan melayani perusahaan yang menawarkan kontrak. Dalam kondisi inilah pelayanan PT Winjaya Trans mendapat tantangan agar dapat meningkatkan jumlah konsumen lebih banyak lagi. Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Winjaya Trans di Pekanbaru. Sesuai dengan permasalahan yang diteliti, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan teknik korelasional. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Winjaya Trans maka dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar $2.886 > 2.006$ dan nilai signifikansi adalah $0.680 > 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwasannya H_0 diterima dan H_1 diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Winjaya Trans. Selain itu juga diketahui nilai R² adalah sebesar 0.327. dari nilai tersebut dapat dilihat bahwasannya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 0.327. Hal ini berarti bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 32.7 % dan sisanya 67.3 % dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN PT WINJAYA TRANS IN PEKANBARU

ABSTRACT

Thalia Pangestika

PT Winjaya Trans is one of the Owned Companies that provide services to companies that are partners who use the provision of services related to the provision of transport services through land routes in the city of Pekanbaru. This service company only prioritizes serving companies that offer contracts. Under these conditions, PT Winjaya Trans's services have been challenged to increase the number of consumers. The formulation of the problem raised in this study is whether the quality of service affects customer satisfaction PT. Winjaya Trans in Pekanbaru. In accordance with the problems studied, the method used in this study is a survey method with correlational techniques. Based on the results of the research that the author has done regarding the quality of service to PT Winjaya Trans's customer satisfaction, it can be concluded that based on the results of regression analysis obtained the value of t arithmetic is $2.886 > 2.006$ and the significance value is $0.680 > 0.05$. it can be concluded that H_0 is accepted and H_1 is accepted which means that service quality has a significant effect on customer satisfaction of PT Winjaya Trans. In addition, it is also known that the R² value is 0.327. from these values it can be seen that consumer satisfaction is influenced by service quality of 0.327. This means that consumer satisfaction is influenced by the quality of service by 32.7% and the remaining 67.3% is influenced by other things not examined.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction*