ABSTRACT

Murni Mutiara / 1900861201285 / 2024 / The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Jambi City / Pupu Sopini, S.E., M.M., *as 1st advisor and* Denny Asmas, S.E., M.Si., as *2nd advisor.*

The objectives of this research are as follows: 1.) To determine and describe the influence of service quality and customer satisfaction at PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Jambi City. 2.) To determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Jambi City.

The type of data required and collected in this research is quantitative data. The object of this research is consumers of PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Jambi City. The data source in this research is consumers of PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Jambi City was taken through interviews by distributing questionnaires, the data and information obtained were analyzed descriptively, to analyze consumer responses regarding service quality and consumer satisfaction using a 5-choice scale.

PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel was founded on January 12 2001 in Jambi City. PT. Sultan Silver Silk Tour & Travel is located at Jl. D. I. Panjaitan No. 47, Simpang Puncak, Jelutung, Jambi city. PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel is a company engaged in Tour & Travel which focuses on organizing Hajj and Umrah services, as well as other travel packages.

Based on the results of simple linear regression analysis, it was concluded that the regression equation Y = 2.170 + 0.538 So the magnitude of Service Quality (X) on Consumer Satisfaction (Y) is 53.5% while the remaining 46.5% is influenced by other factors outside this research. Partially there is a significant influence of Service Quality (X) on Customer Satisfaction (Y) of PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Jambi City.

Based on the results of the Likert scale analysis of the influence of Service Quality on Consumer Satisfaction, all of them gave good scores, so all the variables studied had good conclusions. Because Service Quality has a significant positive effect on Consumer Satisfaction. Service Quality has a significant effect on PT Customer Satisfaction. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Jambi City. This is shown by the results of calculating the correlation coefficient value that the relationship between Service Quality and Consumer Satisfaction is strong, namely 0.731.

Keywords : *Service Quality, Consumer Satisfaction.*

ABSTRAK

Murni Mutiara / 1900861201285 / 2024 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi / Pupu Sopini, S.E., M.M., Pembimbing 1 dan Denny Asmas, S.E., M.Si., Pembimbing 2.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1.) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi. 2.) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi.

Jenis data yang diperlukan dan dikumpulkan dalam penelitian ini ialah data kuantitatif. Objek penelitian ini adalah konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi. Sumber data dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi yang diambil melalui wawancara dengan menyebar kuesioner, data, dan informasi yang diperoleh dianalisis secara deskriptif, untuk menganalisis respon konsumen mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan skala 5 pilihan.

PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel didirikan pada tanggal 12 Januari 2001 di Kota Jambi. PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel berlokasi di Jl. D. I. Panjaitan No. 47, Simpang Puncak, Jelutung kota Jambi. PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidan Tour & Travel yang memfokuskan diri dalam bidang penyelenggaraan pelayanan ibadah Haji dan Umrah, serta paket perjalanan lainnya.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, disimpulkan bahwa persamaan regresi **Y = 2,170 + 0,538 X**. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,535 hal itu berarti bahwa variasi perubahan Y dipengaruhi oleh perubahan X sebesar 53,5%. Jadi besarnya Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebesar 53,5% sedangkan sisanya sebesar 46,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi.

Berdasarkan hasil analisis skala likert pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen semuanya memberikan nilai baik, jadi seluruh variabel yang diteliti memiliki kesimpulan baik. Karena Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen berpengaruh positif signifikan. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi. Ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai koefisien korelasi bahwa hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kuat yaitu 0,731.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen.