

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan penyedia layanan jaringan PT. First Media Tbk Surabaya.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi yang digunakan ialah seluruh pengguna layanan jaringan PT. First Media Tbk di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan yaitu dari data primer yang diperoleh lewat penyebaran kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan skala likert sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yaitu uji instrumen data melalui uji validitas, uji normalitas, uji reabilitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas yang menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan tidak melanggar syarat yang ditentukan.

Hasil uji F dan koefisien determinasi, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perolehan signifikan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,787 Ini berarti bahwa 78% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Hasil ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan semakin meningkat apabila terdapat peningkatan pada kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to examine service quality's effect on the customer satisfaction service provider network PT. First Media Tbk in Surabaya.

The research was quantitative, while the population of this research used provider network PT First Media Tbk in Surabaya. Meanwhile, the sample collection technique used purposive sampling with 100 respondents. The data of this research used primary data in the form of questionnaire distribution. Moreover, the data collection technique used a Likert scale, while the data analysis technique used multiple linear regression analysis. Moreover, this research used instrument tests through validity tests, normality tests, reability tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests, which showed that all variables did not break the determined rules.

The F test and determination coefficient regression model of this research used was feasible to use. Furthermore, the hypothesis test showed that the physical evidence, responsiveness, reliability, guarantee, and empathy significantly affected the customers' satisfaction. Moreover, a significant amount of determination coefficient (R^2) was 0.787, which meant that 78% of the variable of customer satisfaction was affected by physycal evidence, responsiveness, reliability, guarantee, and empathy. This research stated that the customer's satisfaction would increase if there were an improvement in service quality.

Key words: service quality and customer's satisfaction.

