

ABSTRAK

Zebua, Enjelisna Zebua. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk. Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing Ibu Eka Septianti Laoli., S.Pd. M.Pd.E

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Midi Utama Indonesia di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli, yang berada di jalan yos sudarso ujung No 53 desa saewe, kec. Gunungsitoli, kota gunungsitoli, sumatera utara, penetapan lokasi tersebut berdasarkan ketersediaan data yang dapat penulis kumpulkan guna menjawab perumusan masalah. Tujuan penelitian ini Untuk Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Yang Di Berikan Oleh PT Midi Utama Indonesia Tbk Di Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 67 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui angket dan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 23. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di lihat dari jawaban responden pada angket yang telah saya berikan kepada pelanggan pt midi utama Indonesia tbk di jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli.

Kata kunci : kualitas pelayanan,kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Zebua, Enjelisna Zebua. 2025. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of PT Midi Utama Indonesia Tbk. on Jalan Yos Sudarso 2, Gunungsitoli City. Thesis. Supervisor Mrs. Eka Septianti Laoli., S.Pd. M.Pd.E

This study is aimed at determining the influence of service quality on consumer satisfaction at PT Midi Utama Indonesia in Alfamidi, Jalan Yos Sudarso 2, Gunungsitoli City, which is located on Jalan Yos Sudarso Ujung No 53, Saewe Village, Kec. Gunungsitoli, Gunungsitoli City, North Sumatra, the location was determined based on the availability of data that the author could collect to answer the formulation of the problem. The purpose of this study is to determine the influence of service quality on customer satisfaction provided by PT Midi Utama Indonesia Tbk on Jalan Yos Sudarso 2, Gunungsitoli City The sample used in this study was 67 respondents. The analysis method used in this study is a quantitative type with data collection techniques through questionnaires and direct observation to the research site. Data processing using the help of SPSS Version 23. In this study, a validity test, a reliability test, a classical assumption test and a hypothesis test were carried out To find out how the quality of service affects consumer satisfaction, the results of this study show that the quality of service has a great influence on customer satisfaction as seen from the respondents' answers to the questionnaire that I have given to customers of PT Midi Utama Indonesia Tbk on Jalan Yos Sudarso 2, Gunungsitoli City.

Keywords : *service quality, customer satisfaction*