

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*CUSTOMER SERVICE*) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU MARENDAL

Rizki Deliana Sabrina Dalimunthe
1701010027

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan (*Customer Service*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Marendal. Penelitian ini menggunakan angket atau kuisioner dengan sampel sebanyak 100 responden dan diolah menggunakan aplikasi SPSS. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linier sederhana.

Metode analisis data yang digunakan adalah model regresi linear sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji t). Secara parsial bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan menghasilkan nilai $t_{hitung} 5,093 > t_{tabel} 1,660$. Dan uji koefisien Determinasi (R^2) dengan tingkat signifikan 20,9%. Hasil uji secara parsial dan determinasi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, dan Kepuasan Pelanggan.**

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE (CUSTOMER SERVICE) ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK SUMUT MARENDAL SUPPORT BRANCH OFFICE

Rizki Deliana Sabrina Dalimunthe

1701010027

This research was conducted to determine the effect of the level of service quality (customer service) on the level of customer satisfaction at PT. Bank Sumut Marendal Sub-Branch Office. This study uses a questionnaire with a sample of 100 respondents and processed using the SPSS application. The analytical method used is simple linear analysis.

The data analysis method used is a simple linear regression model. Hypothesis testing is done by using a partial test (t test). Partially, that service quality has a significant effect on service quality, resulting in a tcount of 5.093 > ttable of 1.660. And test the coefficient of determination (R2) with a significant level of 20.9%. The results of the partial test and determination show that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Service, and Customer Satisfaction.