

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK**

**(Studi pada Konsumen PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, Bandar Lampung)”**

**Oleh**

**Sururi Abdillah**

PT Adira Dinamika Multi Finance adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembiayaan konsumen dimana dalam proses kinerjanya Adira mempunyai motto “Adira Top“ yang nantinya setiap karyawannya dapat bekerja secara profesional sehingga konsumen akan merasa puas dan selalu ada dibenak konsumen.

Masalah yang dihadapi oleh Adira adalah perusahaan belum sepenuhnya mengetahui kepuasan konsumen dari Bandar Lampung terhadap kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, permasalahan yang dianalisis dalam penulisan ini adalah Apakah lima dimensi kualitas layanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Bandar Lampung?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bandar Lampung. Pada penelitian ini, variabel yang dianalisis adalah kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensinya yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non*

*probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* sehingga sampel yang ditentukan sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi logistik diperoleh variabel *empaty* ( $P = 0.509$ )= (50%) lebih berpengaruh dari pada variable *reability* 0.318 (31.8%), *responsiveness* 0.295 (29.5%), *assurance* 0.323 (32.3%), dan *tangibles* 0.289 (28.9%) maka dapat disimpulkan bahwa variabel *empaty* lebih berpengaruh yaitu sebesar 50% terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles*. Pengujian hipotesis dengan uji *wald*, kelima variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen “Adira” yaitu *reability* signifikan pada probabilitas  $0.056 < 0.05$ , *responsiveness* signifikan pada probabilitas  $0.035 < 0.05$ , *assurance* signifikan pada probabilitas  $0.054 < 0.05$ , *empaty* signifikan pada probabilitas  $0.004 < 0.05$  dan *tangible* signifikan pada probabilitas  $0.045 < 0.05$ . Nilai *Hosmer and Lemeshow Tes* pada model ini sebesar  $0.920 > 0,05$  maka model regresi layak digunakan. Nilai *Nagelkerke R<sup>2</sup>* = 0.590. Artinya, bahwa variabel-variabel lima dimensi jasa yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, *tangible* mempengaruhi kepuasan konsumen (Y) sebesar 59% sedangkan sisanya sisanya 41% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari kelima variabel tersebut.

Saran yang diberikan untuk PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE cabang Bandar Lampung berdasarkan penelitian ini adalah sebaiknya pihak Adira lebih meningkatkan lagi variabel kualitas pelayanan berdasarkan kuesioner variabel *empaty* yang lebih berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.