

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ADIRA CABANG LAMPUNG UTARA**

**Oleh**

**DESI RETNO SARI**

Pembangunan ekonomi yang berkesinambungan, kegiatan bisnis pun mengalami perkembangan yang cukup pesat yang terjadi hampir di semua bidang usaha. Hal ini menyebabkan tingkat persaingan yang semakin ketat. Para pelaku ekonomi baik pemerintah maupun masyarakat, baik perseorangan maupun badan hukum memerlukan dana yang besar. Persaingan antar Perusahaan Pembiayaan sebagai industri jasa keuangan semakin tajam. Masing-masing Perusahaan Pembiayaan berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin, agar dapat merebut pasar dikalangan pelanggan, begitu juga yang terjadi pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Lampung Utara. Untuk itu penelitian ini merumuskan permasalahannya adalah “ Apakah Kualitas Pelayanan pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Lampung Utara mempengaruhi kepuasan pelanggannya”.

Hipotesis dalam penulisan ini adalah Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh faktor kualitas pelayanan kredit pegawai pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Cabang Lampung Utara.

Metode pengumpulan data untuk menguji hipotesis menggunakan angket yang ditujukan kepada 100 pelanggan. Dari hasil pembahasan dengan alat analisis regresi berganda menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini terlihat dari besarnya nilai F-hitung untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 66,20% dengan nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha penelitian 5 %. Secara parsial pengujian dilakukan dengan uji t., dengan nilai masing-masing nilai signifikansi lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha penelitian 5 %. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dapat teruji.

**Kata kunci :** Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan