

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN DI PT KREDIVO FINANCE INDONESIA
DI CABANG PALEMBANG

SKRIPSI



UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN

Disusun oleh:

Muhammad Fajri

20612010147

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN

PALEMBANG 2024

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Agustus 2024

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph. D
NIDN. 0015097701

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT Kredivo Finance Indonesia Palembang Branch. The customer population was 150 people with sampling using the Slovin formula so that the respondents were 109. This simple regression analysis used a purposive sampling technique. This Simple Regression Analysis is used to analyze data using SPSS (Statistical Package For Social Science). The results of this research show that there is a positive and significant influence of the service quality variable (Y) on customer satisfaction (X).

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT kredivo Finance Indonesia Cabang Palembang. Populasi pelanggan sebanyak 150 orang dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga respondenya sebanyak 109. Analisis regresi sederhana ini menggunakan teknik purposive sampling. Analisis Regresi Sederhana ini digunakan untuk menganalisa data menggunakan SPSS(Statistical Package For Social Science). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan(Y) terhadap kepuasan pelanggan (X).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan