

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI LOTTE GROSIR PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Mona Herni Yuliyana**

**20612010053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI LOTTE GROSIR PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1) Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.**



**Oleh:**

**Mona Herni Yuliyana**

**20612010053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

**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** : Senin  
**Tanggal** : 12 agt 2014

**Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Sumatera Selatan,**



**RABIN IBNU ZAINAL, S.E., M.Sc., Ph.D  
NIDN. 0015097701**

## ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis pendekatan yang penelitian gunakan adalah pendekatan analisis deskriptif kuantitatif dengan penelitian explanatory research. Explanatory research menjelaskan hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan juga penelitian ini bersifat kausalitas.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: Variabel Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Lotte Grosir Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan semakin meningkat Kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi Kepuasan Pelanggan PT. Lotte Grosir Palembang

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

This research uses quantitative methods. The type of approach that the research uses is a quantitative descriptive analysis approach with explanatory research. Explanatory research explains the relationship between variable X (Quality of Service) and Variable Y (Customer Satisfaction) and also this research is causal in nature.

Based on the results and discussions that have been carried out, a conclusion can be drawn, namely: Quality of Service variables partially have a positive and significant influence Customer Satisfaction on PT. Lotte Wholesale Palembang. This shows that Quality of Service influences the level of Customer Satisfaction. The more Quality of Service given, the higher the Customer Satisfaction of PT. Lotte Wholesale Palembang

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction