

## ABSTRAK

Mutiara Ramadhani. NIM : 150300325. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT MUTIARA MEDICAL SERVICE JAKARTA SELATAN.** Tugas Akhir, Jakarta : Politeknik APP Jakarta. Oktober 2018.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan jasa yang diberikan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Mutiara Medical Service. Dalam menetapkan responden, penelitian menggunakan sampel jenuh dengan menjadikan seluruh anggota populasi untuk diteliti dengan jumlah responden sebanyak 15. Pengujian dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, uji F, uji T, dan analisis regresi linear berganda. Dalam uji validitas diperoleh nilai  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$  (0,440) sehingga kuesioner dinyatakan memiliki ketepatan sebagai alat ukur. Dalam uji reliabilitas diperoleh nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 sehingga kuesioner dinyatakan konsisten sebagai alat ukur. Dengan menggunakan nilai  $\alpha = 10\%$ , dalam uji F, kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $F_{hitung}$  (2,699) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (2,61). Dalam uji T, secara parsial hanya *responsiveness* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $T_{hitung}$  (2,414) lebih besar dari  $T_{tabel}$  (1,833), sedangkan *reliability* (0,164), *assurance* (1,812), *tangible* (0,101), *empathy* (0,364) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai  $T_{hitung}$  lebih kecil dari  $T_{tabel}$ . Dalam analisis regresi linear berganda terdapat persamaan regresi yaitu  $Y = -2,393 + 2,616 X_5$  untuk nilai konstanta dan nilai *responsiveness*.

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