

ABSTRAK

Ameiliya Ade Imeldawati, NPM: 14510154, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Leasing PRS Multi Finance Medan, Skripsi, 2019.

Leasing PRS Multi Finance Medan dituntut untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan harus disesuaikan dengan apa yang diharapkan pelanggan, sehingga perusahaan perlu menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pilihan mempertahankan pelanggan yang ada saat ini lebih penting dibanding dari strategi agresif seperti memperluas ukuran pasar yang menggaet konsumen potensial.

Permasalahan dalam penelitian ini, meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor leasing PRS Multi Finance Medan, untuk meneliti pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan pada kantor leasing PRS Multi Finance Medan dan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan etos kerja terhadap kepuasan pelanggan pada kantor leasing PRS Multi Finance Medan. Metode penelitian yang digunakan metode asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih dengan menyebar angket kepada responden sebanyak 71 orang.

Hasil penelitian diperoleh bahwa berdasarkan hasil penelitian dengan uji t (parsial) diperoleh nilai t-hitung Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $2,152 > t\text{-tabel} = 1,66757$, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima maka Kualitas Pelayanan (X1) berdasarkan uji-t secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) pada kantor leasing PRS Multi Finance Medan. Berdasarkan hasil penelitian dengan uji t (parsial) diperoleh nilai t-hitung Etos Kerja (X2) sebesar $2,191 > t\text{-tabel} = 1,66757$, artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima. Jadi Etos Kerja (X2) berdasarkan uji-t secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) pada kantor leasing PRS Multi Finance Medan. Berdasarkan uji F di mana nilai F-hitung Kualitas Pelayanan (X1) dan Etos Kerja (X2) sebesar $5,723 > F\text{-tabel} = 3,13$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 dapat diterima yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Etos Kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) pada kantor leasing PRS Multi Finance Medan. Disarankan leasing PRS Multi Finance Medan untuk memperhatikan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan etos kerja karena merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu agar pihak leasing PRS Multi Finance Medan agar secara terus menerus lebih fokus dalam kualitas pelayanan dan etos kerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Etos Kerja, Kepuasan Pelanggan