

## ABSTRAK

**FIRNA ELLITA. NPM: 15510401. PENINGKATAN SIKAP DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. NUSA SUMATRA TOUR AND TRAVEL, 2020. Skripsi.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Nusa Sumatra *Tour and Travel*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 responden dari total populasi sebanyak 300 orang.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa angket yang menggunakan skala *likert* dalam pemilihan respon penilaian, angket dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil pengujian Secara parsial peningkatan sikap terhadap kepuasan pelanggan diperoleh hasil dengan nilai  $t_{hitung} 7,358 > t_{tabel} 1,29342$  dan nilai sig.  $0,000 < 0,005$  jadi dapat disimpulkan hipotesa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya variabel peningkatan sikap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai  $t_{hitung} 1,687 > t_{tabel} 1,29342$  dan nilai sig.  $0,000 < 0,005$  jadi dapat disimpulkan hipotesa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 65.252 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,97 maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel peningkatan sikap dan kualitas pelayanan (X) dan indikator pembentuknya secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).

Kemudian berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh model regresi yang mampu menjelaskan didalam variabel sikap dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 63,5%, sedangkan sisanya (36,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti promosi, kualitas produk dan lainnya.

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