

## ABSTRAK

**Dinda Ariska, NPM 18240021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan *Vending Machine* Pada PT Railink Cabang Medan (Studi Kasus Pada Kantor PT Railink Cabang Medan), 2019.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap penggunaan *vending machine* pada PT Railink Cabang Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu sumber data berupa benda, hal atau orang dimana peneliti mengamati, membaca dan bertanya tentang data yang nantinya akan digunakan sebagai sumber data. Metode yang digunakan yaitu metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan SPSS versi 20.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi linier berganda layak untuk dilakukan penelitian, sedangkan untuk uji hipotesis menunjukkan bahwa Service Quality yaitu kualitas pelayanan, bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api bandara. Selain itu di peroleh nilai *R square* sebesar 0,627 atau 62,7% yang berarti variabel bebas bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan nuntuk memprediksi variasi variabel terikat (kepuasan pelanggan). Sedangkan sisanya sebesar 38,3% dapat di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model misalnya model teknologi lainnya, prinsip obektifitas, dll.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Service Quality, Kepuasan Konsumen.

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Ariska

NPM : 18240021

Program studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi :“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN VENDING MECHINE PADA PT RAILINK CABANG MEDAN”

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah yang saya tulis sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain atau plagiat.
2. Saya memberi izin hak bebas royalti non eksklusif kepada universitas dharmawangsa untuk menyimpan dan mempublikasikan karya ilmiah yang saya tulis ini melalui internet maupun media lain nya demi kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dengan penuh tanggung jawab. Saya siap menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, 14 November 2019

Penulis

Dinda Ariska

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dinda Ariska  
Tempat/tgl Lahir : Medan, 27 Agustus 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Nama orang tua  
    a. Ayah : Rachmad  
    b. Ibu : Suaidah  
Anak ke : 4 (empat) dari 5 bersaudara  
Alamat : Jalan Sidorukun Gang Arjuna Baru No 3  
          Medan Kec. Medan Timur  
Status Perkawinan : Belum Kawin

### PENDIDIKAN FORMAL

SD Swasta Pertiwi - Tahun 2003 – 2008  
SMP Swasta Pertiwi - Tahun 2009 – 2011  
SMA Swasta Dharmawangsa (IPA) - Tahun 2011 – 2014  
Politeknik Negeri Medan - Tahun 2014 – 2017

Medan, 22 Oktober 2019

Penulis

Dinda Ariska