

## ABSTRAK

**Tara Rahmadani Purba, NPM: 15510237, Peranan Keandalan, Ketanggapan dan Empati Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelان Kabupaten Deli Serdang, Skripsi, 2019.**

Pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi pelanggan, sehingga bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Permasalahan dalam penelitian ini, apakah keandalan memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan, apakah ketanggapan memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan, apakah empati memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan, dan apakah keandalan, ketanggapan dan empati memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelان. Metode penelitian yang digunakan metode asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 60 responden.

Hasil penelitian berdasarkan analisis uji t (parsial) diperoleh nilai t-hitung variabel keandalan ( $X_1$ ) sebesar  $2,778 > t\text{-tabel} = 1,67252$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yaitu keandalan ( $X_1$ ) secara parsial memiliki peranan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelان Kabupaten Deli Serdang. Sementara untuk variabel ketanggapan diperoleh nilai t-hitung sebesar  $3,778 > t\text{-tabel} = 1,67252$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, yaitu ketanggapan ( $X_2$ ) secara parsial memiliki peranan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelان Kabupaten Deli Serdang. Selanjutnya untuk variabel empati diperoleh nilai t-hitung sebesar  $3,336 > t\text{-tabel} = 1,67252$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, yaitu empati ( $X_3$ ) secara parsial memiliki peranan untuk mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelان Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan analisis F-hitung variabel keandalan ( $X_1$ ), ketanggapan ( $X_2$ ) dan empati ( $X_3$ ) sebesar  $6,659 > F\text{-tabel} = 2,77$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  dapat diterima yaitu keandalan ( $X_1$ ), ketanggapan ( $X_2$ ) dan empati ( $X_3$ ) secara bersama-sama (simultan) memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan di PT. FIF Group Cabang Marelان Kabupaten Deli Serdang. Hasil uji determinasi menunjukkan variabel bebas 89,5% dapat mempengaruhi variabel terikat. Disarankan PT. FIF Group Cabang Marelان Kabupaten Deli Serdang memperhatikan keandalan dalam bekerja, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dan memperhatikan empati agar segala kebutuhan dan keluhan pelanggan dapat terpenuhi serta manajemen dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan peneliti lain dapat melakukan penelitian lanjutan berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti seperti bukti fisik, jaminan dan lain-lain.

Kata kunci : Keandalan, Ketanggapan, Empati, Kualitas Pelayanan

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tara Rahmadani Purba

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal lahir : Medan, 13 Januari 1998

Alamat : Kompleks PTPN IV Jalan K.L Yos Sudarso Medan

Kebangsaan : Indonesia

Agama : Islam

Nama Ayah : Abdul Jalil Purba

Nama Ibu : Halijah

Pendidikan : 1. Tahun 2008 lulus SD Al-Wasliyah 29 Medan  
2. Tahun 2011 lulus SMP Negeri 33 Medan  
3. Tahun 2014 lulus SMK Negeri 9 Medan  
4. Tahun 2019 lulus Sarjana Manajemen Fakultas  
Ekonomi Universitas Dharmawangsa Medan

Medan, Agustus 2019

(Tara Rahmadani Purba)