

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jaya Prima Utama Lestari, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan PT. Jaya Prima Utama Lestari, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Jaya Prima Utama Lestari. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan menggunakan data penelitian yaitu data kuantitatif populasi diperoleh dari data penjualan PT. Jaya Prima Utama Lestari tiga bulan (Mei – Juli 2014). Analisis statistik data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di PT. Jaya Prima Utama Lestari memiliki presentase 75,5% dengan kata lain kualitas pelayanan di PT. Jaya Prima Utama Lestari sudah dinyatakan baik dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penulis menggunakan SPSS v.17.0 dan diperoleh hasil sebesar 85,7% sedangkan sisanya 14,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan yang diperoleh bahwa pengaruh pelayan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen