

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA ECO RACING PADA
PERUSAHAAN PT. BANDUNG ECO SINERGI TEKNOLOGI (BEST)
(Studi kasus pada perusahaan PT. Bandung Eco Sinergi Teknologi (BEST) di Kota
Bandung)**

ABSTRAK

Oleh:

Farhan Febrian Adriano

farhanfebrianoo@student.telkomuniversity.ac.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Bandung Eco Sinergi Teknologi (BEST), bagaimana kepuasan konsumen pada PT. Bandung Eco Sinergi Teknologi (BEST) dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bandung Eco Sinergi Teknologi (BEST). Penelitian ini termasuk termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 orang responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian pada taraf signifikan 5% menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan pada PT. Bandung Eco Sinergi Teknologi (BEST) dapat dinyatakan sangat baik, kepuasan konsumen pada PT. Bandung Eco Sinergi Teknologi (BEST) dapat dinyatakan tinggi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dibuktikan dengan nilai (t) sebesar 15,417 dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05. Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar (R^2) 75%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.