

## ABSTRAK

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk bersaing dalam menciptakan nilai dan keunggulan serta mampu memberikan kepuasan kepada nasabah dengan layanan yang berkualitas. Banyak cara yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memberikan kesan yang baik dalam menyampaikan suatu produ/jasa kepada nasabah. Karna itu nilai kualitas layanan sangat penting untuk tercapainya kepuasan nasabah dan layanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Summit Oto Finance Bandung, Jl. Moch. Ramdhan no. 72 Bandung. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan penyebaran kuesioner atau angket yang telah diisi oleh nasabah PT. Summit Oto Finance Bandung. Pengambilan sampel sebanyak 95 orang nasabah dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *simple random sampling*. Metode penelitian dalam skripsi ini yaitu dengan metode Deskriptif Verifikatif dengan analisis yang digunakan meliputi uji Validitas, Uji reliabilitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji koefisien korelasi, dan Uji koefisien Determinasi. Pengujian hipotesis dengan Uji parsial (Uji t) dengan hasil penelitian menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $12,981 > 1.661$ ) dengan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Summit Oto Finance Bandung.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

*In this era of increasingly fierce business competition, every company is required to compete in creating value and excellence and being able to provide satisfaction to customers with quality services. There are many ways that must be done by the company to meet the needs and desires of clients by giving a good impression in conveying a product/service to the client. Therefore the value of service quality is very important to achieve customer satisfaction and unsatisfactory service will cause a reduction in customers. The purpose of this study is to explain the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Summit Oto Finance Bandung, Jl. Moch. Ramdhan no. 72 Bandung. The data collection method used is by distributing questionnaires or questionnaires that have been filled out by customers of PT. Summit Auto Finance Bandung. Sampling as many as 95 customers using the Probability Sampling technique with simple random sampling method. The research method in this thesis is the descriptive verification method with the analysis used including the validity test, reliability test, simple linear regression test, correlation coefficient test, and determination coefficient test. Hypothesis testing with partial test (t test) with research results showing  $t_{count} > t_{table}$  ( $12,981 > 1,661$ ) with a significance ( $0.000 < 0.05$ ), it can be concluded that there is a significant effect between Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Summit Auto Finance Bandung.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.*