

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian) terhadap kepuasan pelanggan Rumah Hijau IMC. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mengambil sample sebanyak 36 orang dari total populasi sebanyak 40 pelanggan. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah dengan menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara dan observasi. Skala likert digunakan sebagai skala pengukuran data dengan kontinum tinggi-rendah. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas Bukti Fisik, Keandalan, Tanggapan, Jaminan, dan Perhatian secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Di mana persamaan regresi $Y = 0,500 + 0,786 X$. Dari data hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan dinilai tinggi pada indikator bukti fisik sebesar 38.9%, keandalan 69.4%, tanggapan 47.2%, jaminan 63.9%, dan pada indikator perhatian sebesar 36.1%. Sebesar 52.8% pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan AE Rumah Hijau IMC. Melalui uji t dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,392 atau 39,2%. Besar pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan Account Executive Rumah Hijau IMC terhadap kepuasan pelanggan adalah 74%, dan sisanya 26% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel kualitas pelayanan

Kata kunci : Kualitas pelayanan, account executive, kepuasan pelanggan