

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
PT. FIFGROUP Cabang Yogyakarta**

**GAMALIYELTA
141200309**

Email: Gamaliyelta99@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. FIFGROUP Cabang Yogyakarta, menggunakan lima dimensi SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei terhadap 100 Pelanggan FIFGROUP. Data dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan assurance dan tangible sebagai dimensi yang paling berpengaruh. Studi ini memberikan implikasi praktis dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION
PT. FIFGROUP Yogyakarta Branch***

**GAMALIYELTA
141200309**

Email: Gamaliyelta99@gmail.com

Student of Management Program

Faculty of Economics and Business

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at PT. FIFGROUP Yogyakarta Branch, using the five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a quantitative method with a survey of 100 FIFGROUP consumers. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 27. The findings show that each service quality dimension has a significant and positive impact on customer satisfaction, with assurance and tangible as the most influential dimensions. This study provides practical implications for enhancing customer satisfaction and loyalty by improving service quality.

Keywords: *Service Quality and Customer Satisfaction*