

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada GraPari Telkomsel Simpang Empat Pasaman Barat**

**Oleh: Nurhaminah**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat Pasaman Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, Daya Tanggap (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, Jaminan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, dan Bukti Fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat.

Dari lima variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, variabel yang paling dominan adalah variabel Bukti fisik (X5) berdasarkan hasil uji t, variabel bukti fisik (X5) mempunyai nilai t hitung (2.295) > ttabel (1,9855) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.