

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.
BALAI LELANG SERASI (ibid) CABANG MEDAN**

**Nurbeti Sinulingga
Universitas Quality
Jl. Ngumban Surbakti No. 18 Medan**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Kantor PT. Balai Lelang Serasi (ibid) Cabang Medan, dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara membagikan kuesioner, sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana dan diolah menggunakan program SPSS 22. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh secara parsial bahwa kepuasan pelanggan PT. Balai Lelang Serasi (ibid) Cabang Medan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan dengan uji parsial (uji t) dengan nilai t hitung $6,385 > t$ tabel $1,662$ dengan signifikansi (Sig) $0,000 < 0,05$. Hasil analisis membuktikan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi *R Square* sebesar $0,322$. Dengan demikian, diketahui bahwa variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar $32,2\%$ sedangkan $67,8\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini seperti variabel produk, harga, promosi dan lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor PT. Balai lelang Serasi (ibid) Cabang Medan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.