**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. DAYA KOBELCO CMI CABANG YOGYAKARTA**

**Endra Dwicahya**

Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universias Mercubuana Yogyakarta.
Email: endra.dwicahya@gmail.com

**Abstrak**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Daya Kobelco CMI Cabang Yogyakarta**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Daya Kobelco CMI Cabang Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa di PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Sampel randomyaitu sampel yang pengambilannya berlandaskan pada prinsip teori peluang, yakni prinsip memberikan peluang yang sama kepada seluruh unit populasi untuk dipilih sebagai sampel. Pengujian Hipotesis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, metode analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, pengujian signifikan simultan (Uji F), pengujian parsial (Uji t) dan pengujian koefisien determinasi (R2).

Hasil penelitian pada pengujian secara parsial (Uji t) menujukkan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dan diketahui bahwa variabel Empati merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Pada pengujan secara serempak (Uji F) diketahui bahwa Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empatisecara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta. Melalui pengujian koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) diperoleh nilai sebesar 0,806, berarti 80,6% faktor-faktor kepuasan pelanggan pada PT. Daya Kobelco Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati sedangkan sisanya 19,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan**