



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SERVICESCAPE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA SERVIS DI
PT. AGUNG AUTOMALL SM. AMIN
PEKANBARU**

OLEH:

ANDRA SAPUTRA
11371100565

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sedangkan servicescape merupakan salah satu bagian dalam lingkungan fisik yang ada disaat jasa disampaikan kepada pelanggan dan memiliki elemen-elemen yang masih berhubungan dengan konsep jasa tersebut, konsep servicescape sangat mempengaruhi persepsi pelanggan sehingga dapat membuat pelanggan merasa puas. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan sevicecape berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di PT. Agung Automall S.M Amin-Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah pelanggan pada tahun 2016 adalah sebesar 9665 pelanggan dan sampel diambil dengan metode Accidental Sampling dengan menggunakan rumus slovin yaitu 99 orang pelanggan. Sedangkan metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan quesioner kemudian diuji dengan metode analisis data menggunakan SPSS. Untuk Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif-kuantitatif, yaitu analisis yang bertujuan mengubah data mentah mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas, setelah itu dilakukan perhitungan untuk menguji data yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan servicescape terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Agung Automall S.M Amin-Pekanbaru. Dari hasil penelitian juga diperoleh perhitungan Koefisien determinasi model adalah 0,722. hal ini berarti bahwa 72,2% perubahan nilai variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X1), dan servicescape (X2). Selebihnya sebesar 27,8% perubahan nilai dependen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Servicescape, Kepuasan pelanggan