

## ABSTRAK

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KSO SUCOFINDO – SURVEYOR INDONESIA PADA KOMODITI ELEKTRONIK

**Muhammad Haekal Ryacudu**  
**17/417488/PEK/23051**

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan yang dilihat dari kualitas pelayanan yang telah diberikan, serta mengidentifikasi ekspektasi dari pengguna jasa KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia terhadap pelayanan yang diharapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan hubungan sebab akibat (*causality research*). Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data, melakukan pengujian terhadap data tersebut dan mendapatkan hasil dari hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh importir yang menjadi konsumen KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia pada komoditi elektronik yang berjumlah 244 importir. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel pada penelitian ini teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Didapat sebanyak 150 pengguna jasa atau importir sebagai sampel yang mana sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia maka diperoleh hasil terdapat pengaruh persyaratan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo pada Komoditi Elektronik. Terdapat pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo pada Komoditi Elektronik. Terdapat pengaruh waktu penyelesaian terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo pada Komoditi Elektronik. Terdapat pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo pada Komoditi Elektronik. Terdapat pengaruh produk spesifikasi jenis terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo pada Komoditi Elektronik. Terdapat pengaruh kompetensi pelaksana terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo pada Komoditi Elektronik. Terdapat pengaruh perilaku pelaksana terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo pada Komoditi Elektronik. Terdapat pengaruh penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo pada Komoditi Elektronik.

Kata Kunci: *Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Ekspektasi pelanggan*

**ABSTRACT**

***ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN KSO SUCOFINDO – SURVEYOR  
INDONESIA PADA KOMODITI ELEKTRONIK***

***Muhammad Haekal Ryacudu  
17/417488/PEK/23051***

*The objective of this research is to analyze the level of customer satisfaction which is seen from the quality of services that have been provided, as well as to identify the expectations of KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia service users for the expected services.*

*The method used in this study is quantitative research with a causality research approach. This method is done by collecting data, testing the data and getting the results from a causal relationship between two or more variables. The population in this study are all of the importers which become the consumers KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia in electronic commodities which amounted to 244 importers. The technique used for the sampling in this study is a non-probability sampling technique which is using the convenience sampling method. 150 service users or importers are obtained as the samples which are in accordance with the number of respondents required in the Regulation of the Minister of Administrative Reform and the Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017.*

*Based on the results of research conducted at KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia, it shows that service requirement has an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity, service procedure has an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity, completion time has an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity, cost has an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity, product type specifications has an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity, implementer's competence has an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity, implementer's behavior has an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity, complaint, suggestion and advice management has an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity, and facilities and infrastructure have an effect on KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia customer satisfaction in the electronic commodity.*

*Keywords: Customer satisfaction, Service quality, Customer expectations*