

ABSTRAK

Ria Melisa Silalahi, 7103220057. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kejelasan Anggaran Pada PT. Federal International Finance Cabang Medan. Skripsi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, 2014.

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kejelasan anggaran dan apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan dengan mediasi kejelasan anggaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kejelasan anggaran juga untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan dengan mediasi kejelasan anggaran.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dan karyawan yang ada pada saat pengumpulan data di kantor PT. Federal International Finance Medan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer, data yang diperoleh peneliti secara langsung yang diperoleh dari responden sumber data atas hasil kuesioner, berisi daftar pertanyaan tertulis yang disebarkan hanya saat peneliti mendatangi kantor PT. Federal International Finance.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kejelasan anggaran tidak berpengaruh signifikan secara simultan. Namun, variabel kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan dengan mediasi kejelasan anggaran berpengaruh positif secara simultan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah secara bersama-sama variabel bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kejelasan anggaran. Namun, variabel kualitas pelayanan yakni bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan kejelasan anggaran berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kejelasan Anggaran, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Ria Melisa Silalahi, 7103220057. Influence Analysis of Service Quality Customer Satisfaction Mediated By Clarity Against Budget Customer Satisfactionon PT. Federal International Finance Cabang Medan. Thesis, Accounting Major, Faculty of Economic, State University of Medan, 2014.

The problem in this research is whether service quality in terms of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards clarity simultaneously influence the budget and whether the terms of the service quality dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards customer satisfaction with the mediation of budget clarity simultaneously influence. The purpose of this research is to determine whether there is influence between service quality in terms of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards clarity budget also influence the quality of service in terms of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards customer satisfaction with mediation budget clarity.

The population in this research are all existing customers and employees at the time of data collection at the office of PT. Federal International Finance field. The data used in this research is primary data, the researcher obtained the data directly from the respondents on the results of a questionnaire containing a list of written questions were distributed only when researcher went to the office of PT. Federal International Finance.

Results showed that the variables in terms of service quality dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards budget clarity no significant influence simultaneously. However, the variable quality of service in terms of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards customer satisfaction with the mediation of positive affect budget clarity simultaneously.

The conclusion of this study is jointly variable physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and empathy no significant influence on the clarity of the budget. However, the variable quality of service that is physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, empathy and clarity budgets simultaneously significant positive influence on customer satisfaction.

Keywords : Quality of Service , Clarity Budget , Customer Satisfaction