

## ABSTRAKSI

Putra, Bagus. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo yang dibimbing oleh DR. Asmirin Noor, SE., MM.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang terdiri dari dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo dan untuk mengetahui manakah dari kualitas layanan tersebut yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo menjadi penyedia terkemuka dan terpercaya di bidang produk pangan berprotein terjangkau di kawasan berkembang Asia. Hal ini terbukti dengan diraihnya beberapa penghargaan di PT Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka terdapat saran yang perlu dipertimbangkan PT.Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo yaitu semua pimpinan dan pengambil keputusan harus selalu memperhatikan kemampuan karyawan tentang produk yang menjadi faktor dominan agar kepuasan pelanggan terus terjaga.

Kata Kunci : kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACTION**

*Putra, Bagus. 2018. The influence of service quality on customer satisfaction at PT Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo which is guided by DR. Asmirin Noor, SE., MM.*

*The purpose of this study is to determine whether the quality of services consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy influence both partially and simultaneously to customer satisfaction at PT Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo and to know which of these qualities are the most dominant influence on customer satisfaction at PT Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo. The data collection technique used is observation.*

*The result showed that PT Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo became the leading and trusted provider of affordable protein food products in Asia. This is proven by the achievement of several awards in PT Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo.*

*Based on these conclusions then there are suggestions that need to consider PT Japfa Comfeed Indonesia Sidoarjo that all leaders and decision makers should always pay attention to the ability of employees about the product becomes the dominant factor for customer satisfaction is maintained.*

*Keywords : quality of service, and customer satisfaction.*