

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kecepatan Pelayanan (X_1), *Product Knowledge* (X_2), dan *Assurance* (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT Federal International Finance Cabang Sidoarjo. Sampel diambil dengan teknik *Accident Sampling*. Jumlah sampel 100 responden. Data diambil dengan kuesioner. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Dari hasil perhitungan regresi berganda dengan hasil SPSS diperoleh hasil menunjukkan bahwa Kecepatan Pelayanan (X_1), *Product Knowledge* (X_2), dan *Assurance* (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai sig. F 0.000. Variabel Kecepatan Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai Sig 0.000. Variabel *Product Knowledge* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan nilai Sig 0.001. Variabel *Assurance* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Sig 0,000.

Kata kunci: Kecepatan Pelayanan, *Product Knowledge*, *Assurance* Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Service Speed (X_1), Product Knowledge (X_2), and Assurance (X_3) on Customer Satisfaction both partially and simultaneously. This study uses a quantitative descriptive approach. The study population was customers of PT Federal International Finance, Sidoarjo Branch. Samples were taken using the Accident Sampling technique. Total sample of 100 respondents. Data was taken by questionnaire. Analysis of this research data using multiple linear regression analysis. From the results of multiple regression calculations with the results of SPSS, the results show that Service Speed (X_1), Product Knowledge (X_2), and Assurance (X_3) simultaneously affect Customer Satisfaction with sig. F 0,000. Service Speed Variable (X_1) has a significant effect on Customer Satisfaction with a Sig 0,000 value. Product Knowledge variable (X_2) has a significant effect on Customer Satisfaction Sig 0.001 value. Variable Assurance (X_3) has a significant effect on Customer Satisfaction with Sig 0,000.

Keywords: Service Speed, Product Knowledge, Assurance, Customer Satisfaction