

ABSTRAK

SELVIANA FEBRIANI. 021121208. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Permata Sentul Golf (Studi Kasus Pada PT. Putra Sentra Prasarana). Di bawah bimbingan: FREDI ANDRIA dan EKA PATRA. 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Permata Sentul Golf. Latar belakang penelitian didasari oleh penurunan jumlah pelanggan dan meningkatnya keluhan selama 2021–2023 yang menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah menggunakan jasa Permata Sentul Golf. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square (PLS-SEM) yang mencakup uji validitas, reliabilitas, dan hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata tanggapan 88,82%. Dimensi *assurance* dan *empathy* memperoleh skor tertinggi, sedangkan *tangible* (kebersihan dan perawatan fasilitas) terendah. Variabel kepuasan pelanggan, yang diukur melalui kesesuaian harapan, minat beli ulang, dan kesediaan merekomendasikan, menunjukkan mayoritas responden merasa puas.

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *path coefficient* 0,780, *T-statistic* 17,633 > 1,96, dan *Fhitung* 152,0 > *Ftabel* 3,94. Disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Manajemen disarankan meningkatkan aspek *tangible* agar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PLS-SEM, Permata Sentul Golf.