

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN PEMBAYARAN KREDIT DI PT. FIF CABANG LAMPUNG

Oleh

YOVI LUSIANA

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan perusahaan, khususnya perusahaan yang memberikan jasa. Rumusan masalah dari penelitian ini apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan itu sendiri kepada pelayanan jasa yang diberikan oleh PT FIFGROUP cabang Lampung yang terletak di jalan Teuku Umar No. 67 Kedaton Bandarlampung berdasarkan lima determinan kualitas jasa, yaitu Keandalan (*reability*), Responsivitas (*responsivenes*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empaty*), Wujud (*tangible*). Manfaat penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada pelanggan dan sebagai sarana pengembangan dan penyaluran ilmu pengetahuan teoritis yang telah ditempuh. Dalam penelitian ini metode penelitian menggunakan angket atau kuisioner. Teknis analisis data menggunakan analisis deskriptif yang menjelaskan objek penelitian secara terperinci. Populasi yang diteliti adalah 30 pelanggan atau konsumen PT FIFGROUP yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan, konsumen mendapatkan kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh perusahaan, hanya saja mereka kurang puas pada dimensi *responsive*. Walaupun begitu

perusahaan tetap memantau apa yang menjadi kebutuhan konsumen dan meningkatkan pelayanan terutama pada dimensi *responsive*. Karena apa yang menjadi kebutuhan maupun keinginan konsumen adalah suatu kewajiban bagi perusahaan untuk memenuhinya agar konsumen pun dapat memberikan loyalitasnya kepada perusahaan.

Kata kunci:Kepuasan Pelanggan.