

## ABSTRAK

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survai. Penelitian ini adalah korelasional. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah pelanggan TRAC ASTRA Rent a Car Bandung. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah pelanggan TRAC ASTRA Rent a Car Bandung yang dapat mewakili populasi. Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan sampling yaitu *non probability* sampling dengan teknik sampling aksidental, Teknik aksidental random ini digunakan dikarenakan sampel yang diambil tidak terbatas dan peneliti berasumsi bahwa konsumen mempunyai niat yang sama. Bahwa sampel yang dapat diambil adalah sebanyak 100 responden. Untuk analisis data penulis menggunakan metode analisis korelasi *rank spearman*, dimaksudkan karena kedua variabel tersebut diukur dalam skala ordinal serta untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan, juga arah hubungan antara variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Tanggapan responden terhadap mengenai kualitas pelayanan pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung dapat dikatakan SETUJU, Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pertanyaan tanggapan responden terhadap mengenai kualitas pelayanan pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung dikatakan BAIK, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,60 yang berada pada interval 3,40-4,19. Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung dapat dikatakan SETUJU, Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pertanyaan tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung dikatakan BAIK, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,70 yang berada pada interval 3,40-4,19. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi dengan menggunakan korelasi Rank Spearman diperoleh nilai sebesar **00,694**. Kesimpulan statistiknya, terdapat hubungan yang **positif dan searah** antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung. Hasil uji koefisien determinasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung adalah sebesar **48.1%** Sedangkan sisanya sebesar **51.9%** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan uji signifikansi diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 13,260, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 0,195,  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $13,260 > 0,195$ ) dan berdasarkan kriteria pengujian hipotesis, yaitu jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian bahwa hipotesis yang penulis ajukan, yaitu: "**Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pada PT. TRAC ASTRA Rent a Car Bandung**" Dapat diterima.

Kata kunci: **kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.**

## ABSTRACT

Types of research used in this study is the survey method. This study is correlational. In this study population is used TRAC ASTRA customer Rent a Car Bandung. While the sample of this research is the customer TRAC Astra Rent a Car London to represent the population. In determining the sample, the authors use the sampling is non-probability sampling with accidental sampling technique, this technique is used because of accidental random samples taken are not unlimited and researchers assume that consumers have the same intentions. That samples can be taken is 100 respondents. For data analysis the authors using Spearman rank correlation analysis method, intended for both variables are measured in ordinal scale as well as to determine how strong the relationship, also the direction of the relationship between the independent variable on the dependent variable service quality customer satisfaction. Respondents to the quality of service at PT. TRAC Astra Rent a Car Bandung can be said AGREE, thus it can be stated that the respondents to the question regarding the quality of service at PT. TRAC Astra Rent a Car Bandung WELL said, because the average value of the entire statement is at 3.60 which is in the interval from 3.40 to 4.19. Respondents regarding customer satisfaction at PT. TRAC Astra Rent a Car Bandung can be said AGREE, thus it can be stated that the respondents questions about customer satisfaction at PT. TRAC Astra Rent a Car Bandung WELL said, because the average value of the entire statement is at 3.70 which is in the interval from 3.40 to 4.19. Based on the calculation of correlation coefficients using the Spearman Rank correlation obtained a value of 00.694. Statistical inference, there is a positive and direct relationship between quality of service (X) to customer satisfaction (Y) at PT. TRAC Astra Rent a Car Bandung. Determination coefficient test results influence of service quality on customer satisfaction with PT. TRAC Astra Rent a Car London is at 48.1% while the remaining 51.9% is influenced by other variables not examined in this study. Based on the obtained t significance test of 13.260, while ttable 0.195, t greater than t table ( $13.260 > 0.195$ ) and hypothesis testing based on criteria, ie if  $t > t$  table, then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. Thus the author proposed that the hypothesis, which is: "Quality of Service (X) The Customer Satisfaction (Y) at PT. TRAC Astra Rent a Car Bandung "Acceptable.

**Keywords: service quality, customer satisfaction**