



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH ENTITATIVITAS TIM PENJUALAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG DI MEDIASI OLEH KUALITAS LAYANAN (STUDI KASUS PADA DEALER MOBIL PT. DUNIA BARUSA BANDA ACEH)

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Entitativitas Tim Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan dimana variabel Kualitas Layanansebagai mediasi dalam hubungan tersebut.Data dikumpulkan dari 165 masyarakat Kota Banda Aceh yang telah mengunjungi PT. Dunia Barusa.Hasil penelitian menunjukkan Entitativitas Tim berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelangan dan Kualitas Layanan.Selain itu, Kualitas Layanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.Hasil analisis menunjukkan Kualitas Layanan memediasi secara parsial hubungan antara Entitativitas Tim dan Kepuasan Pelanggan PT. Dunia Barusa.

Kata Kunci :Entitativitas Tim Penjualan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examining the influence of sales team entitativity towards customers satisfaction where the service quality variable was used as measurement in the case. The data were collected from 165 respondents from Banda Aceh who had ever visited PT. Dunia Barusa. The result shows that Team Entitativity has a significant effect on Customer Satisfaction and Service Quality. Furthermore, the service qulity also influenced the customer satisfaction. The results of the anakysis show that service quality mediates directly the relationship between team entitativity and customer satisfaction PT. Dunia Barusa.

Keywords: Sales Team Entitativity, Service Quality, Customer Satisfaction