

ABSTRAK

Judul Penelitian : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Tenaga Kerja Indonesia (Studi Kasus pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri Tahun 2017).**

Dosen Pembimbing : **Drs. Ruslan Somad, MM**

: **Heru Sutapa, Spd. MM**

Nama Mahasiswa : **Ika Aristia 141.3021.0534**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon tenaga kerja indonesia (studi kasus pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri tahun 2017).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) secara parsial dan simultan terhadap kepuasan calon tenaga kerja indonesia pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri.

Populasi dalam penelitian ini adalah calon tenaga kerja indonesia pada PT. Tri Ganda Swajaya Kediri yang sedang berada dalam penampungan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling insidental (secara kebetulan) dengan jumlah responden 86 calon tenaga kerja indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden yaitu calon tenaga kerja indonesia yang berada dipenampungan PT. Tri Ganda Swajaya Kediri tentang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada mereka. Penelitian ini menggunakan alat analisis uji validitas, uji reabilitas, regresi linier berganda. Dan hipotesis diuji dengan uji t dan uji F.

Dari hasil analisis yang dilakukan secara simultan, hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan calon tenaga kerja indonesia yang berada dipenampungan PT. Tri Ganda Swajaya Kediri, tetapi secara persial hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan calon tenaga kerja indonesia adalah bukti fisik (tangibles) (X1). Hal tersebut diketahui dari hasil analisis uji validitas, reabilitas, analisis linier berganda, uji F dan uji T. Nilai korelasi koefisien regresi 16.565 dengan nilai sig t $(0,000) < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, bukti fisik (tangibles), keandalan (reability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan kepuasan calon tenaga kerja indonesia.