

ABSTRAK

Kondisi persaingan yang ketat di bidang usaha *cutting sticker* mengharuskan pelaku usaha selalu memiliki Kualitas Pelayanan dan Differensiasi Jasa yang baik agar terciptanya Kepuasan Pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Differensiasi Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa *Cutting Sticker* Delapan Enam Situbondo. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Differensiasi jasa, sedangkan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, populasi penelitian ini adalah pelanggan Jasa *Cutting Sticker* Delapan Enam Situbondo. Dengan menggunakan *purposive sampling*, dan terdapat 100 sampel dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS25. Berdasarkan hasil uji t kualitas pelayanan mempunyai nilai t hitung sebesar 7,548 dan signifikan sebesar 0,000 maka data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan variabel differensiasi jasa mempunyai nilai t hitung sebesar 5,957 dan signifikan sebesar 0,000 maka data menunjukkan bahwa Differensiasi Jasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Differensiasi Jasa dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

The tight competitive conditions in the cutting sticker business sector require business actors to always have good Service Quality and Service Differentiation in order to create customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and service differentiation on customer satisfaction at the Eight Six Six Situbondo Cutting Service. The independent variables used in this study are Service Quality and Service Differentiation, while the dependent variable used in this study is Customer Satisfaction. This research is a quantitative research, the population of this research is the customer of Eight Six Six Situbondo Cutting Sticker Services. By using purposive sampling, and there are 100 samples in this study. The analytical technique used in this study is multiple linear regression with the help of SPSS25 program. Based on the results of the t-test the Service Quality has a t-value of 7,548 and a significant amount of 0,000, the data shows that the Quality of Service has a significant effect on Customer Satisfaction. While the Service Differentiation variable has a t-count value of 5,957 and a significant amount of 0,000, the data shows that Service Differentiation has a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Service quality, Service Differentiation and Customer satisfaction

