

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan terbentuk jika pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kartu perdana XL pada PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kartu perdana XL pada PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Data yang di gunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo berada pada kategori sedang. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai $t_{statistik}$ sebesar 2,388 ($P < 0,05$), sehingga secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT XL Axiata Tbk Cabang Muaro Bungo. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan kartu perdana XL pada PT. XL Axiata Tbk cabang Muaro Bungo.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan