**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. MEGAH SAKTI MANDIRI**

**Syarif Hidayatullah**

**Abstrak**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan atas produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada PT Megah Sakti Mandiri. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* sejumlah 68 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas yang didasarkan pada nilai *Cronbach’s Alpha,* analisis statistik deskriptif, dan uji mean aritmatik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji mean aritmatik menunjukkan nilai rata-rata hitung variabel kepuasan pelanggan sebesar 3,18 yang artinya pelanggan merasa puas terhadap kinerja dari PT. Megah Sakti Mandiri. Nilai rata-rata hitung tertinggi dari variabel kepuasan pelanggan terdapat pada indikator konfirmasi harapan yaitu sebesar 3,26. Nilai rata-rata hitung terendah dari variabel kepuasan pelanggan terdapat pada indikator minat berkunjung kembali dan indikator kesediaan untuk merekomendasikan yaitu sebesar 3,14.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan*



***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS IN PT. MEGAH SAKTI MANDIRI***

***Syarif Hidayatullah***

***Abstract***

*Customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises from comparing the perceived performance of the product (or result) against their expectations. This study aims to analyze customer satisfaction at PT Megah Sakti Mandiri. The sampling technique used in this study used a simple random sampling technique of 68 respondents. The data used in this study is primary data collected through questionnaires. Data analysis methods used in this research include validity test, reliability test based on Cronbach's Alpha value, descriptive statistical analysis, and arithmetic mean test. The results of this study indicate that all of the instruments used are valid and reliable. Based on the results of the arithmetic mean test, the average value of the customer satisfaction variable is 3.18, which means that customers are satisfied with the performance of PT. Megah Sakti Mandiri. The highest calculated average value of the customer satisfaction variable is found in the expectation confirmation indicator, which is 3.26. Meanwhile, the lowest calculated average value of the customer satisfaction variable is found in the indicator of interest in visiting again and the indicator of willingness to recommend, which is 3.14.*

***Keywords:*** *Customer Satisfaction*