

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi yang semakin pesat dalam bidang penyedia tenaga kerja/outsourcing dan bisnis menuntut adanya kesiapan dan pelaku ekonomi, peran kepuasan pada konsumen ditujukan untuk mengetahui keberadaan dan keinginan serta harapan konsumen yang diterapkan. Hal ini bertujuan untuk menghindari agar konsumen tidak beralih pada perusahaan yang menawarkan produk/jasa sejenis. Informasi akurat yang sudah dianalisis dari konsumen jika hasilnya dapat dikelola dengan baik akan menguntungkan perusahaan tentunya dalam melayani kebutuhan konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Jenis analysis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS versi 25. Dan menggunakan Teknik sampling nonprobability sampling. Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada konsumen PT. Trengginas Jaya Bandung dan mengutip dari berbagai sumber buku. Untuk menentukan sampel dengan menggunakan rumus bernouli maka ditentukan sampel sebesar 100 responden.

Kata kunci : Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan