ABSTRAKSI

Adanya persaingan global menuntut setiap perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan menunjang terwujudnya kepuasan konsumen/pelanggan *(Consumer Satisfaction)*. Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan oleh Parasuraman yang dikenal dengan *Service Quality (SERVQUAL),* terdiri dari lima dimensi yaitu *Responsive* (ketanggapan), *Tangible* (tampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (perhatian).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/konsumen PT. Adira Dinamika Multi Finance dan dimensi servqual yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan/konsumen. Alat analisa yang digunakan penelitian ini adalah Uji validitas, Uji Reliabilitas dan Analisa Gap. Hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari lima dimensi kualitas pelayanan *(Responsive, Tangible, Reliability, Assurance, Emphaty)* terhadap kepuasan konsumen PT. Adira Dinamika Multi Finance. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen dengan sampel adalah 50 konsumen/responden dengan tehnik pengambilan sampel menggunakan *confinience sampling*.

Berdasarkan hasil program komputer Statistik Pages for Service Solution (SPSS) versi 1.0, Uji Validitas menunjukkkan bahwa secara bersama-sama variabel dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan skor item dalam variabel mempunyai korelasi positif dengan total skor item yaitu diatas 0,279 berarti 100% butir untuk variabel dapat dipakai atau layak untuk diteliti. Untuk Uji Reliabilitas; 0,8092 *(Responsive)*, 0,7718 *(Tangible)*, 0,7482 *(Reliability)*, 0,7124 *(Assurance)*, 0,8182 *(Emphaty)*, artinya Reliabel/ Andal karena melebihi nilai kritis lebih besar 0,50 yang ditetapkan oleh Nunnally.

Berdasarkan analisa Gap dapat diketahui dimensi *Responsive* sebesar -0,248, *Tangible* sebesar -0,391, *Reliability* sebesar -0,382, *Assurance* sebesar -0,653 dan *Emphaty* sebesar -0,433 tersebut berarti harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dari pihak PT. Adira Dinamika Multi Finance lebih besar dibandingkan dengan pelayanan yang diterima oleh konsumen selama ini. Dengan kata lain pelayanan yang diberikan PT. Adira Dinamika Multi Finance lebih rendah dari apa yang diharapkan konsumennya.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Dimensi Kualitas Pelayanan *(Servqual)*.