ABSTRAKSI

Kontribusi sektor jasa kini telah mendominasi dua pertiga perekonomian Indonesia. Di Indonesia sendiri sektor jasa telah hampir mencapai tiga puluh persennya. Kualitas jasa atau *service quality* berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan adalah kunci utama dalam perkembangan bisnis jasa termasuk dalam bisnis leasing. Kepuasan konsumen merupakan seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah bisnis jasa. Maka penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT BESS Finance.

Penelitian ini dihitung dengan menggunakan alat analisis regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa : (1) nilai sig. t untuk variabel information terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,033 < 0,05, menandakan bahwa information mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. (2) nilai sig.t adalah sebesar 0,000 < 0,05, menandakan bahwa hospitality mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. (3) nilai signifikansi t untuk variabel caretaking terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,014 < 0,05, menandakan bahwa caretaking mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. (4) nilai signifikansi t untuk variabel billing terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,000 < 0,05, menandakan bahwa billing mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. (5) nilai signifikansi t untuk variabel payment terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,017 < 0,05, menandakan bahwa payment mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: information, hospitality, caretaking, billing, payment, kepuasan konsumen.