ABSTRAK

Nama: **MUHAMAD RIZKI ANGGA KUSUMAH**, NIM: **131401411**, Judul Skripsi: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN** (Studi Di Rumah Makan Sego Bebek Samudra, Serdang Serang Banten)

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau lebih dari apa yang diharapkan konsumen, maka mereka akan puas, apabila konsumen merasa puas maka konsumen akan kembali untuk membeli ulang dan menjadi pelanggan tetap. Rumah makan sego bebek samudra berusaha untuk menawarkan sesuatu yang khas dan diharapkan dapat menjamin konsumen lebih banyak lagi. Sehingga kepuasan konsumen sangat penting untuk baik buruknya perusahaan dibidang usaha makanan kedepannya karena baik buruknya pelayanan akan dirasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian adalah 1.) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ? 2.) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ?

Tujuan dari penelitian ini yaitu: untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Metode yang dipakai adalah metode uji validitas, uji reliabitas, uji normaliatas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi linier sederhana, uji analisis korelasi, uji koefisien determinasi, uji hipotesis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang telah diambil melalui proses kuisioner dengan konsumen rumah makan sego bebek samudra.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien korelasi sebesar 0.518 yang artinya memiliki hubungan yang sedang antara pelayanan dengan kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 6.907 > dari t_{tabel} sebesar 1.656 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil hasil nilai R square adalah sebesar 26.8% yang artinya variabel x (pelayanan) dapat mempengaruhi variabel y (kepuasan) sebesar 26.8% dan sisanya 73.2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian berdasarkan hasil yang telah diuji bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.