

ABSTRAK

MINARNI **RASYID,** 2018.
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Outlet Pizza Hut Pettarani Kota Makassar, dibimbing oleh Aris Pasigaidan Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Outlet Pizza Hut Pettarani Kota Makassar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *convenience sampling*. Jumlah sampel 50 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan statistic, yaitu dengan menggunakan regresi sederhana yang pengolahannya dilakukan dengan program SPSS versi 22. Untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan hipotesis analisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi sederhana, dan uji T.

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa nilai t-hitung yaitu 4,890 lebih besar daripada nilai t-tabel yaitu 1,67722 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari nilai alpha ($0.000 < 0.05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

MINARNI RASYID, 2018. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Pizza Hut Pettarani Outlet Makassar City, guided by ArisPasigai and Nasrullah.*

This study aims to determine the significant effect of service quality on customer satisfaction at Pizza Hut Pettarani Outlet Makassar City.

Data collection techniques used in this study is a questionnaire. The type of this research is descriptive quantitative using sampling technique that is convenience sampling. Number of samples 50 respondents. The data obtained were analyzed by using statistic, that is by using simple regression which processing was done with SPSS program version 22. To explain the description of research related to hypothesis analysis by using validity test, reliability test, simple regression analysis, and T test.

The test results show that the value of t-count is 4.890 is greater than the nilai t-table is 1.67722 with a significance level smaller than the alpha value ($0.000 < 0.05$). Therefore, it can be concluded that there is a positive and significant influence Quality of Service to Consumer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction.