

ABSTRAK

Nurilmi, 2017. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Students Mall Universitas Muhammadiyah Makassar*. Dibimbing oleh Ayahanda Moh. Artis Pasigai dan Ibunda Syarthini Indrayani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas pengunjung pada Students Mall Unismuh Makassar.

Metode penelitian adalah analisis kuantitatif yang bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial antara pelayanan yang terdiri dari variable bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pengunjung pada kantin Students Mall Unismuh Makassar. (2) Untuk mengetahui variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung kantin Students Mall Unismuh Makassar.

Variable ini adalah variable berganda yaitu (1) bukti langsung (*tangibles*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*Assurance*), (5) empati (*empathy*), dan (6) kepuasan pengunjung. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung, dan data ini dianalisis secara kuantitatif.

Kesimpulan yang ada menunjukkan bahwa pengunjung pada Students Mall Unismuh Makassar sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan ditambah fasilitas yang ada sudah memadai.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung