

ABSTRAK

A.Irwana, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar (dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai dan Ismail Rasulong).

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian yang menyatakan hubungan sebab akibat, diantara variabel X (kualitas pelayanan karyawan) akan mempengaruhi variabel Y (kepuasan konsumen) yang diteliti secara sistematis dan akurat. Objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada *Alfamart Di Makassar*, populasi dari penelitian ini berjumlah 1000 orang dan sampel yang diambil sebanyak 10% dari 1000 adalah 100 orang dengan taraf kesalahan 5%, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuisioner dengan instrument penelitian digunakan skala likert. Sedangkan teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi berganda untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variable x) terhadap kejadian lainnya (variable y) dimana rumus statistik yang digunakan adalah *Linier Multiple Regression* (regresi linier berganda). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen pada *PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar*.

Hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai $R^2 = 0,861$. Hal ini berarti bahwa sebesar 86,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan Berwujud (*tangible*) sedangkan sisanya sebesar 13,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan karyawan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, dengan kata lain, perusahaan harus melakukan pelayanan yang baik jika ingin terus mendapatkan keuntungan dari kepuasan konsumen tersebut.

Kata Kunci : Tingkatkan Produktifitas Melalui Standar Pelayanan Yang Terbaik.