

## ABSTRAK

***Nurul Hikmah Nirwan 2024, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Hadji Kalla. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Aulia dan Sherry Edelia Natsir Kalla.***

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: Menguji Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin Kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen pada PT. Hadji Kalla Toyota Cabang Alauddin Kota Makassar yang berjumlah 1.400 konsumen dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yaitu sebanyak 93 responden. Di ketahui nilai signifikan dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar  $0,001 < 0,05$ , dan nilai hitung  $18,593 > \text{nilai table } 1,986$ . Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 29 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

***Kata Kunci:*** *kualitas layanan, kepuasan konsumen*

## ABSTRACT

***Nurul Hikmah Nirwan 2024, The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at PT Hadji Kalla. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Aulia dan Sherry Edelia Natsir Kalla***

The research is aimed to describe: Testing the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Hadji Kalla Toyota Alauddin Branch, Makassar City. The population in this research is consumers at PT. Hadji Kalla Toyota Alauddin Branch, Makassar City, totaling 1,400 consumers, used the Slovin formula to determine the number of samples, namely 93 respondents. It is known that the significant value in this research is the influence of service quality (X) on consumer satisfaction (Y) of  $0.001 < 0.05$ , and the calculated value is  $18,593 >$  table value 1,986. The type of data used in this research is quantitative. obtained from questionnaires distributed to respondents. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this research used the Likert Scale method. Based on the results of research using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 29 application regarding the influence of service quality on consumer satisfaction, it shows that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction.

***Key words:*** *service quality, consumer satisfaction*