

ABSTRAK

Wiranto, 2024. Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Bintang Veteran Selatan. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I: Bapak Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II: Bapak Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Bintang Veteran Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan toko tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui persamaan regresi $Y = 24,786 + 0,368X$, di mana Y mewakili kepuasan pelanggan dan X mewakili kualitas pelayanan. Koefisien regresi sebesar 0,368 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,368 unit.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan di Toko Bintang Veteran Selatan akan berdampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen toko untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Wiranto, 2024. *The Influence of Customer Service Quality on Customer Satisfaction at the Bintang Veteran Selatan Store. Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Supervisor I: Mr. Moh. Aris Pasigai and Supervisor II: Mr. Nasrullah.*

This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at the Bintang Veteran Selatan Store. The research method used is a quantitative method with a simple linear regression analysis technique using the SPSS version 25 application. Data was collected through a questionnaire distributed to the shop's customers.

The analysis results show that service quality has a significant influence on customer satisfaction. This is proven through the regression equation $Y = 24.786 + 0.368X$, where Y represents customer satisfaction and X represents service quality. A regression coefficient of 0.368 indicates that every one unit increase in service quality will increase customer satisfaction by 0.368 units.

Thus, it can be concluded that efforts to improve service quality at the Bintang Veteran Selatan Store will have a positive and significant impact on increasing customer satisfaction. The results of this research provide implications for store management to continue to improve and increase service quality in order to increase customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*