

ABSTRAK

RISKA DAMAYANTI. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Andi Mappatempo dan Ahmad Ac.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar. Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan, serta sejauh mana masing-masing dimensi tersebut memengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang merupakan pelanggan Rumah Makan Mbak Daeng. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kehandalan memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh jaminan, bukti fisik, dan daya tanggap. Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen rumah makan terus meningkatkan konsistensi pelayanan, menjaga kebersihan dan kenyamanan fisik, serta meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat dan meyakinkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

RISKA DAMAYANTI. 2025. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar. Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Andi Mappatempo and Ahmad Ac.*

This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Rumah Makan Mbak Daeng Alauddin Makassar. The primary focus is to evaluate four dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, and assurance, and to determine the extent to which each dimension affects customer satisfaction. The research employed a quantitative approach using a survey method involving 100 respondents who are customers of the restaurant. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS. The results indicate that all four service quality dimensions significantly affect customer satisfaction. Reliability was found to be the most dominant factor, followed by assurance, tangibles, and responsiveness. The study recommends that the restaurant management continuously improve service consistency, maintain physical cleanliness and comfort, and enhance staff competence in delivering prompt and reassuring service to increase customer satisfaction.

Keywords : Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Customer Satisfaction

