

ABSTRAK

WIDYA HASTUTI. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Cangkuning Kabupaten Gowa*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Bapak Idham Khalid dan Ibu Hj. Arniati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Cangkuning Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Data diperoleh dari hasil atau jawaban kuesioner kepada konsumen dengan responden sebanyak 98 orang sampel konsumen dari populasi sebanyak 4.800 orang dari data penjualan perusahaan pada bulan Mei tahun 2022. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Validitas, uji Reliabilitas, uji Normalitas, pengujian Hipotesis (uji t), Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 16.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Cangkuning Kabupaten Gowa. Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil uji t yang didalamnya tertera nilai t hitung = 10,663 > nilai t tabel 1,984 ($\alpha = 0,025$) yang ternyata t hitung lebih besar dari t tabel, berarti H_0 ditolak. Sedangkan signifikannya $0,00 < 0,005$ sehingga membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X) yang diberikan oleh Rumah Makan Cangkuning Kabupaten Gowa terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*