

ABSTRAK

EKO PATRI, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Just Cafe* Di Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Muhammad Ikram Idrus dan Pembimbing II Muhammad Yusuf.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Just Cafe* Di Makassar. Masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada *Just Cafe* Di Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode survei. Sampel penelitian adalah sebanyak 60 pelanggan, dan data yang dikumpulkan adalah primer serta sekunder. Model analisis menggunakan regresi linier sederhana, korelasi, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis menggunakan student t-test.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada *Just Cafe* Di Makassar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

EKO PATRI, 2020. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Just Cafe in Makassar.* Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Supervisor I Muhammad Ikram Idrus and Supervisor II Muhammad Yusuf.

This study aims to see the effect of service influence on customer satisfaction at Just Cafe in Makassar. The problem of this research is whether service quality has a positive effect on customer satisfaction at Just Cafe in Makassar. The type of research used is descriptive survey method. The research sample was 60 customers, and the data collected were primary and secondary. Model analysis uses simple linear regression, without a coefficient of determination, and hypothesis testing using students' t-test.

The results showed a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction at Just Cafe in Makassar.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

