

## ABSTRAK

***NIRMA, 105720512314. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pelanggan Pada Toko Giant Kota Makassar.*** Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, dibimbing oleh pembimbing I H. Abd. Rahman Rahim dan pembimbing II Samsul Rizal.

Masalah utama dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat pelanggan pada Toko *Giant* Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pelanggan pada Toko *Giant* Kota Makassar.

Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Sedangkan jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan metode slovin sebanyak 80 pelanggan. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) Jenis data yang digunakan ialah kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pelanggan pada Toko *Giant* Kota Makassar dengan persamaan regresi linier sederhana  $Y = 9.883 + 0,534X$  dengan tingkat signifikan .000 dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,648. 2) Kualitas Pelayanan memiliki peranan penting terhadap Minat Pelanggan, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan agar dapat menarik minat pelanggan.

**Kata Kunci : Minat Pelanggan, Kualitas Pelayanan**