

## ABSTRAK

**RINA SRI DEWI**, Tahun 2019 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Muhammad Ikram Idrus dan Pembimbing II Firman Syah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah korelasional dengan pendekatan Survei. Data diperoleh dari hasil atau jawaban kuesioner kepada konsumen PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar dengan responden sebanyak 93 orang sampel konsumen dari populasi sebanyak 1.370 orang populasi. Metode penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji realibitas, Uji Normalitas, pengujian hipotesis (uji t), regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen taraf kepercayaan 95% diperusahaan PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

**RINA SRI DEWI**, 2019 *The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at PT. Suracojaya Abadi Motor Branch Makassar Batua*, Thesis Management Study Program Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by supervisor I Muhammad Ikram Idrus and Advisor II Firman Syah.

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Suracojaya Abadi Motor Branch of Batua Raya Makassar. The type of research used is correlational survey approach. Data obtained from the results or answers to questionnaires to consumers PT. Suracojaya Abadi Motor Branch of Batua Raya Makassar with 93 respondents as a sample of consumers from a population of 1,370 people. The sampling method in this study uses the Slovin formula. Data analysis techniques used in this study are the validity test, reliability test, normality test, hypothesis testing (t test), simple linear regression.

The results showed that there was a significant influence of service quality on consumer satisfaction at 95% service level in the company PT. Suracojaya Abadi Motor Branch of Batua Raya Makassar.

**Keywords:** Service Quality, Consumer Satisfaction

