

ABSTRAK

Muh Israk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Daeng Kuliner Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Pada CV. Daeng Kuliner Makassar.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 80 sampel.

Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *Realibility (X1)*, *responsiveness (X2)*, *assurance (X3)*, *emphaty (X4)*, dan *tangible (X5)* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Di mana Persamaan regresi $Y = -4,650 + 0,232 + 0,189 + 0,190 + 0,274 + 0,264 + 1,202$.

Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk Bukti fisik sebesar 058 atau 5,8%; Keandalan sebesar 080 atau 8,0%; Daya tanggap sebesar 057 atau 5,7%; Jaminan 080 atau 8,0% dan Empati sebesar 096 atau 9,6%.

Dari lima variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan CV. Daeng Kuliner Makassar, variabel yang paling dominan adalah variabel Jaminan berdasarkan pada nilai Beta sebesar 211 atau 2,11.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati.

ABSTRACT

Muh Israk. 2019. The Influence of Employee Service Quality on Consumer Satisfaction in the CV. Daeng Culinary Makassar. This study aims to determine and analyze how much influence the quality of service on the level of satisfaction felt by customers in the CV. Daeng Culinary Makassar.

The research method used in this research is the method of observation, interviews, questionnaires, and literature study using a Likert scale and the sampling method used is accidental sampling of 80 samples.

The analytical method used is multiple linear regression method (multi linear regression). The results showed that the quality of service consisting of reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangible (X5) together had a positive influence. Where the regression equation $Y = -4,650 + 0,232 + 0,189 + 0,190 + 0,274 + 0,264 + 1,202$.

In addition, the F test shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance level of 0,000 or 0%. But based on the partial test (t), all variables have a significant effect on customer satisfaction with a significant level for physical evidence of 058 or 5.8%; Reliability of 080 or 8.0%; Responsiveness of 057 or 5.7%; Guarantee 080 or 8.0% and Empathy of 096 or 9.6%.

Of the five variables that affect customer satisfaction CV. Makassar Culinary Daeng, the most dominant variable is the Guarantee variable based on a Beta value of 211 or 2.11.

Keywords: customer satisfaction, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy.