

ABSTRAK

David Atman. 200541100151. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Sate Kampret. Program Studi Psikologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya. Universitas Trunojoyo Madura.

Kepuasan konsumen hal yang sangat penting untuk menjamin keberlangsungan hidup suatu warung makan, salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Warung makan yang memprioritaskan kualitas pelayanan yang optimal atau baik maka akan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas pelayanan bertujuan untuk membuat konsumen merasa apa yang konsumen dapatkan memiliki nilai lebih dari konsumen harapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada warung makan sate kampret. Responden dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara *offline* dan *online*. Instrumen dalam penelitian ini adalah skala kualitas pelayanan yang diperoleh reliabilitas 0,888 dan skala kepuasan konsumen yang diperoleh reliabilitas 0,892. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 25 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai F sebesar 83,231 dengan signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$). Yang artinya hipotesis diterima, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada warung makan sate kampret. Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,459 dapat didefinisikan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,459 atau 45,9%. Sedangkan sisanya sebesar 54,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Konsumen Warung Makan Sate Kampret.

ABSTRACT

David Atman. 200541100151. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Kampret Satay Restaurant. Psychology Study Program. Faculty of Social and Cultural Sciences. Trunojoyo University Madura.*

Customer satisfaction is very important to ensure the survival of a food stall, one of the main factors in determining the level of customer satisfaction is service quality. Food stalls that prioritize optimal or good service quality will have an impact on the level of customer satisfaction. In addition, service quality aims to make consumers feel that what consumers get has more value than consumers expect. This study aims to examine the effect of quality on customer satisfaction at the kampret satay food stall. Respondents in this study were 100 respondents. This study uses a quantitative approach with accidental sampling technique. Data collection using questionnaires distributed offline and online. The instrument in this study is a service quality scale which obtained a reliability of 0.888 and a customer satisfaction scale which obtained a reliability of 0.892. The analysis used in this study is a simple linear regression test with the help of the SPSS 25 for windows program. The results of this study indicate an F value of 83.231 with a significance of 0.000 ($0.000 < 0.05$). Which means that the hypothesis is accepted, there is an effect of service quality on customer satisfaction at the kampret satay food stall. Based on the R Square value of 0.459, it can be defined that service quality affects customer satisfaction by 0.459 or 45.9%. While the remaining 54.1% is influenced by other factors.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Consumers of Kampret Satay Food Stalls.*