ABSTRAK

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rimbun Coffee Cabang Padang

Oleh: Deni Desva Hendri

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rimbun Coffee Cabang Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kausatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk melihat seberapa jauh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rimbun Coffee Cabang Padang. Sampel diambil menggunakan rumus *Cochran* dengan jumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan program *spss* versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (X1) Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) kepuasan pelanggan Rimbun Coffee Cabang Padang, (X2) daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) kepuasan pelanggan Rimbun Coffee Cabang Padang, (X3) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) kepuasan pelanggan Rimbun Coffee Cabang Padang, (X4) ketulusan berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) kepuasan pelanggan Rimbun Coffee Cabang Padang, dan (X5) bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) kepuasan pelanggan Rimbun Coffee Cabang Padang,