

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa *Coffee* Pantai Purus Padang

Oleh: Reza Ashary

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa *Coffee* Padang. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan data kuantitatif dan metode asosiatif kausal. Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Sampel pada penelitian ini berjumlah 98 orang dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner terkait kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Uji persyaratan analisis yang dilakukan yaitu uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linearitas. Pengujian hipotesis yang dilakukan yaitu analisis regresi linier sederhana. Selanjutnya data dideskripsikan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.00

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat dilihat bahwa Variabel X (Kualitas Pelayanan) menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 51%, Variabel Y (Kepuasan Konsumen) menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 56%, dan Kualitas Pelayanan berperan signifikan dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Parewa *Coffee* Pantai Purus Padang dengan koefisien regresi sebesar 0,325 serta diperoleh koefisien determinasi sebesar (0,238) 23,8% dan 76,2% dipengaruhi oleh faktor lain dengan nilai R Square sebesar 0,238.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen