

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Berkah Jaya Desa Paeng Kec. Modung Kab. Bangkalan**

**Muzayyanah**

**muzayyanah202@gmail.com**

Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing:

Dr. Djunaidi, S.E M.M

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Berkah Jaya Desa Paeng Kec. Modung Kab. Bangkalan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen rumah makan Berkah Jaya Desa Paeng Kec. Modung Kab. Bangkalan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Dalam menguji kuesioner digunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan dalam menguji hipotesis menggunakan uji T dan uji F. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa nilai sig dari variabel kualitas pelayanan pada indikator *tangibles* menunjukkan angka sig 0,372 >0,05 dapat disimpulkan bahwa X1 *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai sig dari variabel kualitas pelayanan pada indikator *reliability* menunjukkan angka sig 0,293 >0,05 dapat disimpulkan bahwa X2 *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai sig dari variabel kualitas pelayanan pada indikator *responsiveness* menunjukkan angka sig 0,01 <0,05 dapat disimpulkan bahwa X3 *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai sig dari variabel kualitas pelayanan pada indikator *assurance* menunjukkan angka sig 0,625 >0,05 dapat disimpulkan bahwa X4 *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai sig dari variabel kualitas pelayanan pada indikator *emphaty* menunjukkan angka sig 0,00 <0,05 dapat disimpulkan bahwa X5 *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*

***The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Berkah Jaya  
Restaurant, Paeng Village, Kec. Modung Kab. Bangkalan***

**Muzayyanah**

**muzayyanah202@gmail.com**

*Faculty of Economics, University of Kadiri*

*Supervisor :*

**Dr. Djunaidi, S.E M.M**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Berkah Jaya restaurant, Paeng Village, Kec. Modung Kab. Bangkalan. The type of this research is quantitative research. The population in this study are consumers of Berkah Jaya restaurant, Paeng Village, Kec. Modung Kab. Bangkalan. This study used a sample of 100 respondents. Sampling using non-probability sampling using purposive sampling method. While the data collection techniques used are interviews, questionnaires and literature study. In testing the questionnaire used validity and reliability tests. The analysis used using multiple linear regression analysis, while in testing the hypothesis using the T test and F test. From the results of the T test, it shows that the sig value of the service quality variable on the tangibles indicator shows a sig of  $0.372 > 0.05$  so it can be concluded that X1 tangibles is not affect customer satisfaction. The sig value of the service quality variable on the reliability indicator shows a sig value of  $0.293 > 0.05$ , so it can be concluded that X2 reliability has no effect on customer satisfaction. The sig value of the service quality variable on the responsiveness indicator shows a sig of  $0.01 < 0.05$  so it can be concluded that X3 responsiveness has an effect on customer satisfaction. The sig value of the service quality variable on the assurance indicator shows a sig number of  $0.625 > 0.05$  so it can be concluded that X4 assurance has no effect on customer satisfaction. The sig value of the service quality variable on the empathy indicator shows the sig  $0.00 < 0.05$  so it can be concluded that X5 empathy has an effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.*