

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bake House, Talang Semut, Palembang. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling dari populasi sebanyak 7.200 konsumen. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,925 menunjukkan bahwa 92,5% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan. Secara parsial, variabel keandalan diketahui sebagai dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan jaminan merupakan dimensi yang tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen lebih menghargai keandalan dalam pelayanan, sementara jaminan belum memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen Bake House meningkatkan aspek keandalan dan mengevaluasi ulang strategi jaminan layanan untuk memperkuat kepercayaan konsumen.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen.*

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Bake House, Talang Semut, Palembang. Service quality is measured through five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A quantitative approach was employed using a survey method. The sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling from a population of 7,200 consumers. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The F-test results indicate that the regression model has a significant simultaneous effect on customer satisfaction. The adjusted coefficient of determination (Adjusted R²) of 0.925 shows that 92.5% of the variation in customer satisfaction can be explained by the five dimensions of service quality. Partially, reliability was identified as the most influential dimension, while assurance was found to have no significant effect. These findings suggest that customers place greater value on reliability in service delivery, whereas assurance does not yet contribute meaningfully to satisfaction. Therefore, it is recommended that Bake House management enhance the reliability aspect of their service and re-evaluate their assurance strategies to strengthen customer trust.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction.