

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Mie Celor 26 Ilir H. M. Syafei Z Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Mie Celor 26 Ilir H. M. Syafei Z Palembang yang pernah melakukan pembelian dan menerima layanan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 69 orang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, analisis korelasi, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 18,405 + 0,078X$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Mie Celor 26 Ilir H. M. Syafei Z Palembang. Oleh karena itu, pihak usaha diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan konsumen yang lebih tinggi serta mendorong loyalitas konsumen.

Kata kunci: *Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Service quality is a crucial factor influencing consumer satisfaction with a product or service. The better the service quality, the higher the perceived level of customer satisfaction. Therefore, this study was conducted to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Mie Celor 26 Ilir H. M. Syafei Z, Palembang. The research method used was a quantitative method with an associative approach. The population in this study was all customers of Mie Celor 26 Ilir H. M. Syafei Z, Palembang who had previously purchased and received service. The sampling technique used purposive sampling, with 69 respondents. Data were collected through questionnaires structured based on indicators of service quality and customer satisfaction. Data analysis was performed using SPSS software through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, correlation analysis, coefficient of determination, and t-tests. The results showed that all statement items were valid and reliable, making them suitable for use as research instruments. Based on the results of simple linear regression analysis, the regression equation $Y = 18.405 + 0.078X$ was obtained, which indicates that service quality has a positive influence on consumer satisfaction. The t-test results indicate that service quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction. In addition, the results of the determination coefficient analysis indicate that consumer satisfaction is influenced by service quality, while the rest is influenced by other factors not examined in this study. Thus, it can be concluded that service quality has an important role in increasing consumer satisfaction at Mie Celor 26 Ilir H. M. Syafei Z Palembang. Therefore, the business is expected to continue to maintain and improve service quality in order to create higher consumer satisfaction and encourage consumer loyalty.

Keywords: *Excellent Service, Service Quality, Customer Satisfaction*