

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN PADA KEUDE KUPIE ULEE KARENG DAN GAYO  
SEI SERAYU MEDAN**

SUIAYIN MAHFIRAH AGSA

12.860.0184

*ABSTRAK*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo Sei Serayu Medan. Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan positif maupun negatif yang didapat atau dirasakan oleh konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang disediakan oleh produsen atau perusahaan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat membuat perubahan positif dengan beberapa kemampuan seperti keandalan, ketanggapan, empati, kepastian, keberwujudan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini melibatkan  $\pm 300$  orang dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo Sei Serayu Medan dimana  $r_{xy} = 0,406$  dan  $p = 0,000 < 0,005$  artinya semakin tinggi tingkat Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Konsumen yang berarti hipotesis diterima. Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan pada Keude Kupie Ulee Kareng dan Gayo Sei Serayu Medan dalam kategori tinggi, hal ini dibuktikan dengan mean hipotetik  $<$  mean empirik sebesar  $80 < 87,5$  dan  $94,29 < 101,2$  dengan SB 9,24 untuk Kualitas Pelayanan dan 9,81 untuk Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (X) – Kepuasan Konsumen (Y)