

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Soe-Soe Delivery (KSD).

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang memesan *delivery* minimal dua kali di Kedai Soe-Soe Delivery. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan tehnik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji statistik t, uji statistik F, dan koefisien determinasi) dengan menggunakan software SPSS IBM 20.

Hasil pengujian secara simultan maupun parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil Analisis Regresi Berganda didapatkan persamaan yaitu $Y = 0,523 + 0,277 X_1 + 0,347 X_2 + 0,301 X_3 + 0,232 X_4 + 0,296 X_5$, Berdasarkan persamaan tersebut *empathy* (X_2) memiliki koefisien regresi terbesar yaitu 0,347 yang selanjutnya diikuti oleh *reliability* (X_3) yaitu sebesar 0,301, *assurance* (X_5) yaitu sebesar 0,296, *tangibles* (X_1) yaitu sebesar 0,277, dan *responsiveness* (X_4) dengan nilai koefisien regresi terkecil yaitu sebesar 0,232. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,569 atau 56,9% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sedangkan 43,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Berdasarkan uraian diatas kesimpulan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sudah baik karena berada pada kategori tinggi, dan seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Soe-Soe Delivery Bandung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Kedai Soe-Soe Delivery