

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas layanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mie Rampok Pondok Jati Sidoarjo.

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode kausal komparatif yaitu jenis penelitian dengan karakteristik masalah berupa sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menjadi pelanggan di Mie Rampok Pondok Jati Sidoarjo yang jumlahnya 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non-Probability Sampling dengan pendekatan Accidental Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solutions versi 22).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel *Reliability* dan *Responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mie Rampok Pondok Jati Sidoarjo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine whether the dimensions in service quality are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have significant influence on customer satisfaction of Mie Rampok Pondok Jati Sidoarjo.

This type of research used quantitative with comparative causal method that is type of research with problem characteristic of causation between two variables or more. The population in this research are consumers who become customers in Mie Rampok Pondok Jati Sidoarjo which amount 100 respondents. The sampling technique that been used is Non-Probability Sampling with Accidental Sampling approach, which is sample determination technique based on chance, ie who happens to meet with the researcher can be used as sample if considered suitable. The analysis method used un this research is multiple linear regression analysis with using SPSS application tools (Statistical Product and Service Solutions version 22).

The results of this research indicates that the variables Tangibles, Assurance, and Empathy have a significant influence on the customer satisfaction. While the variable Reliability and Responsiveness have no significant influence on customer satisfaction. The quality of service has significant influence on customer satisfaction at Mie Rampok Pondok Jati Sidoarjo

Keywords : Quality of service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and consumer satisfaction