**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. H&H *INTERIOR EKSTERIOR ARCHITECTURE DESIGN***

**M. Fatma Nurul Qolbi**

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercubuana Yogyakarta

**Abtrak**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design.* Populasi dalam peneilitan ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa pada CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Melalui metode *accidental sampling,* peneliti memiliki kebebasan memilih responden yang ditemui untuk diteliti bila dipandang cocok sebagai sumber data. Pengujian Hepotesis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, metode analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, pengujian signifikan simultan (Uji F), pengujian signifikan parsial (Uji t) dan pengujian koefisien determinasi (R2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kehandalan, Daya Tanggap dan Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta. Pada pengujian secara serempak (Uji F) diketahui bahwa variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta*.* Pada pengujian secara parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel jaminan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Konsumen CV. H&H *Interior Eksterior Architecture Design* Yogyakarta*.* Melalui pengujian koefisien determin (Adjusted R Square) di peroleh nilai sebesar 0,501, berarti 50,1% faktor – faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sedangkan sisanya 49,9% dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kuapasan Konsumen**