

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada konsumen gubug makan iwak kalen godean. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada konsumen gubug makan iwak kalen godean. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 60 subjek dengan rentang usia 18-60 tahun. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan skala kepuasan konsumen dan skala kualitas pelayanan.

Hasil analisis dengan uji korelasi *product moment* diperoleh  $r_{xy}$  sebesar 0,775 dengan signifikansi 0,000 ( $p < 0,050$ ). Hal ini berarti menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada konsumen gubug makan iwak kalen godean. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima, dengan koefisien determinasi (*R Squared*) sebesar 0,601. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 60,1% terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya 39,9% dipengaruhi faktor lain.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between service quality and customer satisfaction with consumers who eat iwak or godean. The hypothesis proposed in this study is that there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction in consumers who eat iwak or godean. The subjects in this study were 60 subjects with an age range of 18-60 years. The data in this study were collected by the scale of customer satisfaction and service quality scale.*

*The results of the analysis with product moment correlation test obtained rxy of 0.775 with a significance of 0.000 ( $p < 0.050$ ). This means that there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction with consumers who eat iwak or godean. So the hypothesis in this study is accepted, with a coefficient of determination (R Squared) of 0.601. This proves that service quality provides an effective contribution of 60.1% to customer satisfaction while the remaining 39.9% is influenced by other factors.*

**Keywords : quality of service and customer satisfaction**