

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Holyshoes. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang didapatkan melalui kuesioner dengan responden sebanyak 177 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, menggunakan aplikasi SPSS 22. Persamaan Regresi Berganda adalah $Y = 0,606 + 0,260X_1 + 0,131X_2 + 0,112X_3 + 0,167X_4 + 0,210X_5$. Dari perhitungan koefisien determinasi didapatkan hasil bahwa R bernilai 0,828 dan R *square* bernilai 0,685 yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 68,5%. Pada hasil uji simultan (uji-F) didapatkan hasil F hitung 74,369 yang lebih besar dari F tabel 2,267. Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Holyshoes. *Tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Empathy* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Reliability* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Assurance* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan