

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEBLAK
SKUY Y PANGKALAN BALAI**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun oleh :

NABILA CHIKA SARI

22612010051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEBLAK
SKUY PANGKALAN BALAI**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera
Selatan

Disusun oleh :

NABILA CHIKA SARI

22612010051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2026

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SEBLAK SKUYYY PANGKALAN BALAI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Sumatera Selatan

Nama : Nabila Chika Sari

Nim : 22612010051

Skripsi ini telah di setujui dan disahkan pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 8 Agustus 2026

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Sumatera Selatan



Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M.

NUPTK. 3855762663230242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner Seblak Skuyy Pangkalan Balai yang memiliki karakteristik unik berupa keterbatasan waktu operasional (Jumat, sampai, Minggu) serta didominasi oleh tenaga kerja Generasi Z atau mahasiswa dengan tingkat kehadiran yang tidak stabil. Menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dari 67 responden sampel (rumus Isaac-Michael), seluruh data diproses melalui tahapan *editing*, *coding*, *tabulating*, *entry data*, dan *cleansing data* untuk kemudian dianalisis menggunakan program SPSS versi 27. Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid ($r_{hitung} > r_{table} = 0.2404$) dan reliabel (*Cronbach's Alpha* variabel X sebesar 0.840 dan Y sebesar 0.876), sementara uji asumsi klasik mengonfirmasi bahwa residual data berdistribusi normal dengan nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0.183 (> 0.05). Melalui pengujian hipotesis secara parsial (uji t), ditemukan nilai t_{hitung} sebesar 10.408 dengan taraf signifikansi $p < 0.001$ (sehingga $p < 0.05$) serta koefisien regresi positif sebesar 0.421, yang secara empiris membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara teoretis, temuan ini mengonfirmasi *Expectation Confirmation Theory* (ECT) bahwa pemenuhan ekspektasi konsumen melalui kinerja pelayanan yang berkualitas merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pemilik Seblak Skuyy Pangkalan Balai untuk mempertahankan konsistensi kecepatan pelayanan keramahan, dan kebersihan operasional di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin dinamis.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, kepuasan pelanggan, *Expectation Confirmation Theory* (ECT), usaha kuliner.

ABSTRACT

This study aims to empirically examine the effect of service quality based on the five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on customer satisfaction at Seblak Skuyy Pangkalan Balai, a culinary business characterized by limited operating hours (Friday to Sunday) and a workforce predominantly consisting of Generation Z employees or university students with unstable attendance levels. Using primary data collected through a Likert-scale questionnaire from a sample of 67 respondents (determined using the Isaac-Michael formula), all data were processed through the stages of editing, coding, tabulating, data entry, and data cleansing before being analyzed using SPSS version 27. The instrument testing results indicated that all questionnaire items were valid (r calculated $>$ r table = 0.2404) and reliable (Cronbach's Alpha for variable X = 0.840 and variable Y = 0.876), while the classical assumption test confirmed that the residuals were normally distributed with an Asymp. Sig. value of 0.183 ($>$ 0.05). Through partial hypothesis testing (t -test), the calculated t -value was found to be 10.408 with a significance level of $p < 0.001$ (thus $p < 0.05$) and a positive regression coefficient of 0.421, empirically demonstrating that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Theoretically, these findings confirm the Expectation Confirmation Theory (ECT), which states that fulfilling consumer expectations through high-quality service performance remains the primary determinant in shaping customer satisfaction. Furthermore, the findings provide practical implications for the owner of Seblak Skuyy Pangkalan Balai to maintain consistency in service speed, friendliness, and operational cleanliness amid increasingly dynamic competition in the local culinary business.

Keywords: service quality, SERVQUAL, customer satisfaction, Expectation Confirmation Theory (ECT), culinary business.