

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Samsat Ciledug. Diperoleh populasi sebanyak 2100 orang dan diambil sampel penelitian sebesar 100 orang.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, pengujian dilakukan dengan uji t dan uji f, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.

Bedasarkan pengujian uji t dan uji F didapat bahwa adanya pengaruh parsial dan simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya  $H_a$  yang dirumuskan dalam penelitian ini diterima dan  $H_o$  ditolak. Dari hasil tersebut dikatakan bahwa Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

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



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA