

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden dari sample penelitian kepada para pengguna jasa pelayanan parkir yang ada di Universitas Mercu Buana, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan dan Kepuasan konsumen

