

## ABSTRAK

DHIA DZULFIKAR 2020110069, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Fatimah Restaurant Bogor. Dibawah bimbingan ibu Ina G Djamhur,A.Par,M.Sc.

Kedai Fatimah Restaurant yang terletak Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh No.23 Kota Bogor merupakan restoran yang menduduki peringkat kesatu di Kecamatan Bogor Barat pada google review untuk kualitas kebersihan dan produk. Namun, masih terdapat keluhan konsumen terkait kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kedai Fatimah Restaurant. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, 5 dimensi dengan 14 indikator untuk variabel kualitas pelayanan dan 3 dimensi dengan 7 indikator untuk variabel kepuasan konsumen. Responden pada penelitian memiliki populasi sebanyak 18.181, dan sampel 100 responden yang didapat menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert yang masing-masing telah diuji coba dan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan regresi linear sederhana dengan pengujian hipotesis yang digunakan yaitu uji t dengan SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kedai Fatimah dikategorikan sangat baik. Adapun hasil dari kepuasan konsumen di Kedai Fatimah dikategorikan sangat puas. Hasil penelitian menggunakan uji t menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kedai Fatimah Restaurant. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Simpulan untuk kualitas pelayanan Indikator tertinggi terdapat pada aspek karyawan ramah dalam memberikan pelayanan sedangkan indikator terendah terdapat pada aspek taman bermain anak yang kurang beragam. Adapun simpulan untuk kepuasan konsumen Indikator tertinggi terdapat pada aspek produk yang diterima sesuai sedangkan indikator terendah terdapat pada aspek kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Diharapkan manajemen kedai fatimah dapat melakukan penambahan jenis permainan anak yang lebih children friendly playground, jenis permainan diperbanyak dan melakukan perawatan secara berkala sebulan sekali, melakukan strategi promosi, dan untuk penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel seperti harga, produk, lokasi, promosi dan lain-lain.

Kata kunci: Kedai Fatimah Restaurant, Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan, Kuantitatif.

## ABSTRACT

DHIA DZULFIKAR 2020110069, The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Fatimah Restaurant in Bogor. Under the guidance of Mrs. Ina G Djamhur, A.Par, M.Sc.

Fatimah Fatimah Restaurant located at Jl. KH. R. Abdullah Bin Nuh No.23 in the city

of Bogor is a restaurant that holds the first position in the West Bogor District on Google reviews for cleanliness and product quality. However, there are still consumer complaints related to the quality of service. The purpose of this research is to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Fatimah Restaurant. The method used is quantitative descriptive, with 5 dimensions and 14 indicators for the service quality variable, and 3 dimensions with 7 indicators for the customer satisfaction variable. The respondents in the study have a population of 18,181, and a sample of 100 respondents obtained using purposive sampling technique. Data collection is done using a questionnaire with a Likert scale, each of which has been tested and meets the requirements of validity and reliability. This research uses quantitative descriptive analysis and simple linear regression with hypothesis testing using t-test with SPSS 29. The results show that the service quality at Fatimah Restaurant is categorized as excellent. The results for customer satisfaction at Fatimah Restaurant are categorized as very satisfied. The t-test results indicate that service quality affects customer satisfaction at Fatimah Restaurant. The highest service quality indicator is in the aspect of friendly staff, while the lowest indicator is in the less diverse children's playground aspect. As for customer satisfaction, the highest indicator is in the aspect of receiving the expected product, while the lowest indicator is in the willingness to recommend to others. It is expected that the management of Fatimah Restaurant can add more children-friendly playground games, diversify the types of games, perform monthly maintenance, implement promotional strategies, and for future research, consider adding variables such as price, product, location,

promotion, and others.

Keywords: Fatimah Restaurant, Customer Satisfaction, Service Quality, Quantitative.