

ABSTRAK

YOLANDA FREDRIKA ANGELINA 2020110008, Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat. Dibawah bimbingan ibu Kania Ratnasari ST, MIB.

Salah satu kegiatan usaha yang menawarkan jasa yang cukup pesat berkembang di Indonesia adalah usaha kuliner, biasa disebut restoran yang menyediakan food & beverage dan kopi salah satunya yaitu Sedjuk Bakmi & Kopi yang terletak di Puri Kembangan Jakarta Barat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Responden pada penelitian memiliki populasi sebanyak 9.265, dan sampel 100 orang 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 program SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat dinilai sangat baik dengan rata-rata 3,48. Adapun hasil dari kepuasan pelanggan di Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat dinilai sangat puas dengan rata-rata 3,42. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Sedjuk Bakmi & Kopi, dimana nilai signifikan untuk pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y adalah

sebesar $0,001 < 0,05\%$. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,724 atau 52,4% dan 47,6% merupakan variabel yang tidak diteliti seperti harga, produk, lokasi, promosi dan lain-lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kuantitatif, Sedjuk Bakmi & Kopi, dan Responden

ABSTRACT

YOLANDA FREDRIKA ANGELINA 2020110008, The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan, West Jakarta. Under the guidance of Mrs. Kania Ratnasari ST, MIB.

One of the rapidly growing business activities in Indonesia is the culinary business, commonly known as restaurants that offer food and beverages, including Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan located on Puri Kembangan, West Jakarta. The purpose of this research is to analyze the influence of service quality on customer satisfaction. The method used is descriptive quantitative. The respondents in the study have a population of 9,265, with a sample of 100 people obtained using purposive sampling technique. Data collection technique uses a questionnaire with Likert scale, each of which has been tested and meets the criteria of validity and reliability. This research uses quantitative descriptive analysis and simple linear regression with hypothesis testing using t-test with SPSS 29 program. The results show that the service quality at

Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat is rated very good with an average of 3.48. The customer satisfaction at Sedjuk Bakmi & Kopi Puri Kembangan Jakarta Barat is also rated very satisfied with an average of 3.42. The t-test results also show that service quality influences customer satisfaction at Sedjuk Bakmi & Kopi, with a significant value for the influence between variable X and variable Y at $0.001 < 0.05\%$. The influence of service quality on customer satisfaction was 0.724 or 52.4% and 47.6% were variables that were not studied such as price, product, location, promotions and others.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Quantitative, Sedjuk Bakmi & Kopi, and Respondents.