

ABSTRAK

RIO SAPUTRA, 2018110053. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RESTORAN BOND JAKARTA. Dibawah

bimbingan Peris Hamdanur, S.E, MM

Restoran Bond Jakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang food and beverage. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Bond Jakarta. Populasi penelitian ini mencakup tamu yang berkunjung ke restoran Bond Jakarta pada periode Januari 2023 – September 2023 sebanyak 9.032 tamu. Jumlah sampel adalah 100 orang responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner kepada tamu yang berkunjung ke restoran Bond Jakarta. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis deskriptif nilai dari kualitas pelayanan sebesar 3,63 yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan baik karna berada pada interval 3,41 – 4,20, dan untuk rata rata tertinggi berada pada dimensi daya tanggap sebesar 3,99 dengan pernyataan karyawan selalu bersedia membantu pelanggan. Sedangkan untuk kepuasan tamu sebesar 3,73 yang artinya kepuasan tamu di restoran Bond Jakarta berada dalam kategori setuju pada interval 3,41 – 4,20 dan untuk rata – rata tertinggi berada pada dimensi kepuasan keandaalan dengan pernyataan saya merasa puas dengan restoran Bond yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan yaitu sebesar 4,13.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan , kepuasan tamu, Restoran, Regresi linier

ABSTRACT

RIO SAPUTRA, 2018110053 THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON

GUEST SATISFACTION AT BOND JAKARTA RESTAURANT. Under the

guidance of Peris Hamdanur, S.E, MM

Bond Restaurant Jakarta is a company operating in the food and beverage sector.

This research aims to determine and analyze the influence of service quality on guest satisfaction at the Bond restaurant in Jakarta. The population of this study includes 9,032 guests who visited the Bond restaurant in Jakarta in the period January 2023 – September 2023. The sample size was 100 respondents using data collection techniques by distributing questionnaires to guests visiting the Bond restaurant in Jakarta. Data analysis techniques use descriptive analysis and simple linear regression analysis. The results of the descriptive analysis of the value of service quality are 3.63, which means that the quality of service provided is good because it is in the interval 3.41 – 4.20, and the highest average is in the responsiveness dimension of 3.99 with the statement that employees are always willing to help. customer. Meanwhile, guest satisfaction is 3.73, which means that guest satisfaction at the Bond Jakarta restaurant is in the agree category in the interval 3.41 – 4.20 and the highest average is in the reliability satisfaction dimension with the statement I feel satisfied with the Bond restaurant which

provides service in accordance with what was promised, namely 4.13.

Keywords: Service quality, Guest satisfaction, Restaurant, Linier regression