

ABSTRACT

VALENCIA

000 000 17095

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT LEKKER URBAN FOOD HOUSE PUTRI HIJAU BRANCH MEDAN

(xiv+9pages; 2 figures; 2 tables; 3 appendixes)

The development of an increasingly advanced era has an impact on business, especially in the culinary field. So that makes the restaurant business has good prospects in urban areas, especially in the city of Medan. One restaurant that is currently experiencing fluctuations visit, namely Lekker Urban Food House Restaurant located in Putri Hijau Driving Range, West Medan City. The research is conducted at Lekker Food House Medan, was conducted to examine the effect of service quality on customer satisfaction.

Quality of service is an important factor and root that is capable provide satisfaction for its customers related to the results of behavior by word of mouth such as complaints, recommendations and exchanges or transfers customer satisfaction is part of marketing and play an important role in the market.

The method used by the writer in this research is descriptive method and correlational method. The type of research used is quantitative research. Data analysis method used in the research are descriptive statistic, coefficient of correlation, coefficient of determination, linear regression analysis and hypothesis testing using Z test.

The result of coefficient of determination (R^2) is 0.364. It means that the 36,4% of customer satisfaction is influenced by service quality and the remaining 63,6% is influenced by other variables outside this research. The result of hypothesis z-test indicate that Zcount value obtained is 6.589 that will be compared with Ztable in amount og 1.96. Zcount (6.589) is higher than the value of Ztable (1.96). Therefore, hypothesis alternative (H_a) is accepted that Service Quality has significant influence Customer Satisfaction at Lekker Urban Food House.

Lekker Urban Food House should pay attention towards the influence of service quality such as employees have the ability to process food and beverage menus that are served, always maintain the cleanliness and freshness of food and drinks, complementary facilities(chairs, table, sink, etc.) clean and in good condition etc.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

VALENCIA

000 000 17095

DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LEKKER URBAN FOOD HOUSE CABANG PUTRI HIJAU MEDAN

Perkembangan era yang semakin maju berdampak pada bisnis, terutama di bidang kuliner. Sehingga menjadikan bisnis restoran memiliki prospek yang baik di perkotaan, terutama di kota Medan. Salah satu restoran yang saat ini mengalami fluktuasi kunjungan, yaitu Lekker Urban Food House Restaurant yang terletak di Driving Range Putri Hijau, Kota Medan Barat. Penelitian ini dilakukan di Lekker Food House Medan, dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau transfer kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting dalam pasar. Dalam hal ini, itu berarti bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode korelasional. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linier dan pengujian hipotesis menggunakan uji Z.

Hasil koefisien determinasi (R^2) adalah 0,364. Ini berarti bahwa 36,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan sisanya 63,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil hipotesis z-test menunjukkan bahwa nilai Zcount yang diperoleh adalah 6,589 yang akan dibandingkan dengan Ztable dalam jumlah og 1,96. Zcount (6.589) lebih tinggi dari nilai Ztable (1.96). Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) diterima bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Lekker Urban Food House.

Lekker Urban Food House harus memperhatikan pengaruh kualitas layanan seperti karyawan memiliki kemampuan untuk mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan, selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman, fasilitas pelengkap (kursi, meja, wastafel, dll. .) bersih dan dalam kondisi baik dll.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*