

ABSTRACT

MERLIN
1501020102

ANALYSIS OF RESTAURANT SERVICE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT GRAND LIBERTY MEDAN

(xv+60 pages; 9 figures; 31 tables; 8 appendices)

The tight competition in food and beverage industry has affected businesses in maintaining its customers. One of the most fundamental factors to measure customer satisfaction is service quality. As it can ultimately improve satisfaction and minimize service failures.

This research is conducted at Grand Liberty Restaurant, Medan and aims to determine and analyze the influence of Service Quality on Customer Satisfaction. Based on the researcher observation at Grand Liberty Restaurant, Medan that has established for more than ten years in food and beverage industry has been entering the maturity phase, where this business is still running though with a minimal profit margin.

In this research, the researcher used quantitative method and convenient sampling. The population used in this research are customers of Grand Liberty Restaurant Medan with 52 respondents and used the primary and secondary data to obtain the information needed.

The quantitative result of the research, yields this simple linear regression equation: $y = 13,737 + 0,418x$. The result of coefficient of determination (R^2) is 0.211 which can be interpreted as having 21.1% influence of service quality on customer satisfaction and the remaining of 78.9% is influenced by other variables outside this research. The result of t-test hypothesis indicate that the t-count value is 3,660 and t-table is 1,676, where the t-count is greater than what is minimally required for acceptance in the t-table.

Thus, it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, and service quality has significant influence on customer satisfaction at Grand Liberty, Medan. As for the recommendation, restaurant should pay more attention on the service in order to improve the service quality and customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, and Grand Liberty Medan

Reference: 24

ABSTRAK

MERLIN

1501020102

ANALISIS PELAYANAN RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GRAND LIBERTY MEDAN

(xv+60 halaman; 9 figur; 31 tabel; 8 lampiran)

Persaingan yang ketat di industri makanan dan minuman telah mempengaruhi bisnis dalam mempertahankan pelanggannya. Salah satu faktor paling mendasar untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan dan meminimalkan kegagalan dalam pelayanan.

Penelitian ini dilakukan di Grand Liberty Restaurant, Medan yang bertujuan untuk menentukan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan pengamatan observasi di Grand Liberty Restaurant, Medan yang telah berdiri lebih dari sepuluh tahun di industri makanan dan minuman telah memasuki fase kematangan, di mana bisnis ini masih berjalan meski dengan margin laba minimum.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dan convenient sampling. Populasi yang digunakan di Restoran Grand Liberty, Medan adalah 52 orang dengan menggunakan data pimer dan data sekunder untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Persamaan regresi linier sederhana: $y = 13.737 + 0,418x$. Hasil koefisien determinasi (R^2) adalah 0,211 yang dapat diartikan sebagai, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 21,1% dan sisanya 78,9% di luar penelitian ini. Hasil hipotesis uji-t menunjukkan bahwa nilai t-hitung adalah 3,660 dan t-tabel adalah 1,676, di mana t-hitung lebih besar dari hasil minimal yang diperlukan dalam t-tabel.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Grand Liberty, Medan. Adapun rekomendasi, restoran harus lebih memperhatikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Grand Liberty Medan*

Referensi: 24