

## ABSTRAK

Daffa Ahmad Oktaviansyah (02011200078)

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN IBC SURABAYA**

( 185 halaman: 11 gambar, 56 tabel, 4 lampiran)

Kualitas pelayanan sangat penting dalam kepuasan pelanggan, hal ini sangat mendasar sehingga pelanggan akan puas terhadap pelayanan yang diberikan restaurant. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restaurant IBC (Ikan Bakar Cianjur). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang bersumber dari observasi langsung dan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Sehingga dapat diketahui pengaruh-pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi *Customer Satisfaction*, antara lain *assurance*, *menu*, *external environment*, *accuracy*, *food quality*, *responsiveness*, *hygiene quality*, *interior design*, *halal quality*, *atmospheric quality* dan *price* pada restoran Ikan Bakar Cianjur di Surabaya. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh 11 variabel tersebut terhadap *customer satisfaction*.

Penelitian ini bersifat kausal dengan metode kuantitatif dan dengan menggunakan software AMOS 22.0 untuk membantu mengolah data primer dari 180 pelanggan restoran IBC di Surabaya yang berhasil dikumpulkan dengan menggunakan teknik Snowball Sampling. Karakteristik responden yang ada dalam penelitian ini yaitu pria dan wanita, berusia 18-60 Tahun, berdomisili di Surabaya, Pernah mengunjungi restoran IBC di Surabaya 3 kali dalam kurun waktu 6 bulan

Pada penelitian ini, diperoleh hasil bahwa variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* yaitu, *menu*, *external environment*, *food quality*, *responsiveness*, *hygiene quality*, *interior design*, *halal quality*, *atmospheric quality* dan *price* kemudian yang tidak berpengaruh signifikan yaitu variabel *assurance* dan *accuracy*.

**Kata Kunci:** *Customer Satisfaction*, antara lain *assurance*, *menu*, *external environment*, *accuracy*, *food quality*, *responsiveness*, *hygiene quality*, *interior design*, *halal quality*, *atmospheric quality*, *price* dan *customer satisfaction*.

## ABSTRACT

Daffa Ahmad Oktaviansyah (02011200078)

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN IBC SURABAYA**

(185 pages: 11 pictures, 56 tables, 4 attachments)

Service quality is crucial for customer satisfaction; it is fundamental for customers to be pleased with the services provided by a restaurant. The aim of this research is to investigate the influence of service quality on customer satisfaction at IBC (Ikan Bakar Cianjur) restaurant. The research method involves primary data gathered through direct observation and questionnaires distributed to respondents. This approach aims to identify the impact of service quality on customer satisfaction.

The objectives of the study are to analyse variables affecting customer satisfaction, including assurance, menu, external environment, accuracy, food quality, responsiveness, hygiene quality, interior design, halal quality, atmospheric quality, and price at Ikan Bakar Cianjur restaurant in Surabaya. The significance of this research lies in understanding the influence of these 11 variables on customer satisfaction.

The study follows a causal approach with quantitative methods, utilizing AMOS 22.0 software to process primary data from 180 IBC restaurant consumers in Surabaya, collected through Snowball Sampling. Respondents in the study are both male and female, aged 18-60 years, residing in Surabaya, and have visited IBC restaurant in Surabaya at least three times within a six-month period.

The findings indicate that variables such as menu, external environment, food quality, responsiveness, hygiene quality, interior design, halal quality, atmospheric quality, and price have a positive and significant impact on customer satisfaction. On the other hand, assurance and accuracy variables do not have a significant influence.

**Keywords:** Customer Satisfaction, including assurance, menu, external environment, accuracy, food quality, responsiveness, hygiene quality, interior design, halal quality, atmospheric quality, price, and customer satisfaction.