

## **ABSTRAK**

***Selina Florence***  
**03013200100**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN IKLAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ODETTE RESTO & CAFÉ VEGETARIAN**

*Ada sejumlah tempat kuliner yang ada di Kota Medan, salah satunya adalah Odette Resto & Cafe Vegetarian. Odette Resto & Cafe Vegetarian merupakan tempat makan yang dikhususkan bagi konsumen vegetarian. Odette Resto & Cafe Vegetarian terletak di Jalan Bakaran Batu No. 19 AA, Medan. Odette Resto & Cafe Vegetarian saat ini sedang mengalami permasalahan menurunnya kepuasan konsumen yang membeli produknya karena banyak konsumen yang melakukan komplain secara tidak langsung kepada Odette Resto & Cafe Vegetarian dan tidak sedikit pula yang membuat konsumen harus langsung mengeluhkan kekurangan dari Odette Resto & Kafe Vegetarian karena saya merasa kecewa.*

*Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di Odette Resto & Café Vegetarian yang tidak diketahui. Karena populasinya tidak diketahui maka digunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 96 sampel. Penyebaran kuesioner telah lolos uji validitas dan reliabilitas. Data yang diuji juga lolos uji normalitas.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan periklanan terhadap kepuasan konsumen Odette Resto & Café Vegetarian.*

*Saran yang dapat diberikan kepada Odette Resto & Café Vegetarian agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan periklanannya terhadap kepuasan konsumen.*

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Periklanan, Kepuasan Konsumen***

## PREFACE

By the grace and blessing of the Almighty God, the writer has completed the final paper entitled: **“THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND ADVERTISING TOWARD CONSUMER SATISFACTION OF ODETTE RESTO & CAFÉ VEGETARIAN.”**

This final paper is written as a partial fulfillment of the academic requirements to obtain the degree of *Sarjana Manajemen* at Universitas Pelita Harapan Medan Campus, Faculty of Economics and Business.

The writer would like to express her sincere gratitude to the following people for their valuable contribution in assisting and supporting the writer from the beginning until the completion of this final paper:

1. Dr. (Hon) Jonathan L. Parapak, M. Eng. Sc., as the Rector of Universitas Pelita Harapan.
2. Mr. Daniel Cassa Augustinus, S.S., M.M., Par., as the Associate Dean of Faculty of Economics and Business UPH Medan Campus.
3. Dr. Alfonsius, S.E., M.SI., as the Department Chair of Management Study Program UPH Medan Campus.
4. Mr. Billy Santris, S.S., M.M., as the Final Paper Advisor who has provided guidance and given valuable instructions for the completion of this final paper.
5. All UPH Medan Campus lecturers who have transferred knowledge from the first till the last semester during the entire study period at UPH Medan Campus.