

## **ABSTRACT**

AGNES OKTAVIONI

1501020269

### **THE INFLUENCE OF SERVICES QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION IN X.O SUKI SUN PLAZA MEDAN**

X.O Suki is a steamboat restaurant located inside Sun Plaza Medan. Based on the observation of the writer, this restaurant has problems in service quality where this was also commented by customer who had visited this restaurant through interview with the writer.

Service quality is the evaluation of customers to determine how well the services provided in the restaurant. The hypothesis for this research is there is a significant influence of services quality toward customer satisfaction in X.O Suki Sun Plaza Medan.

This study aims to analyze and find out the influence of services quality toward customer satisfaction in X.O Suki Sun Plaza Medan. This study uses quantitative research methods (descriptive and correlation analysis) and collecting questionnaire from 80 respondents by using convenience sampling techniques.

The results of the analysis data show questionnaire items for validity and reliability tested with 30 samples are valid and reliable. Correlation test has a correlation of 0.853, correlation determination = 73.6%, simple linear regression ( $Y = 6.565 + 0.853 X$ ), T-test calculation resulted T Count is 14.730 and T Table is 1.66, which means that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted because T Count is greater than T Table.

The conclusion for this research is there is a significant influence of services quality toward customer satisfaction in X.O Suki Sun Plaza Medan. The recommendation of this research are X.O Suki need to pay attention for the service quality, Employee encouraged to provide good performance, and for other researchers are need to have complete data when conduct a research.

**Key words:** Employee, service quality, customer satisfaction, X.O Suki Sun Plaza Medan

References: 26

## **ABSTRACT**

**AGNES OKTAVIONI**

1501020269

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN DI X.O SUKI SUN PLAZA MEDAN**

*X.O Suki adalah restoran steamboat yang berlokasi di dalam Sun Plaza Medan. Berdasarkan pengamatan penulis, restoran ini memiliki masalah dalam kualitas layanan dimana ini juga dikomentari oleh pelanggan yang telah mengunjungi restoran ini melalui wawancara dengan penulis.*

*Kualitas layanan adalah evaluasi pelanggan untuk menentukan seberapa baik layanan yang diberikan di restoran. Hipotesis untuk penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di X.O Suki Sun Plaza Medan.*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di X.O Suki Sun Plaza Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif (analisis deskriptif dan korelasi) dan mengumpulkan kuesioner dari 80 responden dengan menggunakan teknik convenience sampling.*

*Hasil analisis data menunjukkan item angket validitas dan reliabilitas yang diuji dengan 30 sampel valid dan reliabel. Uji korelasi memiliki korelasi 0,853, determinasi korelasi = 73,6%, regresi linier sederhana ( $Y = 6,565 + 0,853 X$ ), perhitungan T-test menghasilkan T Hitung 14,730 dan T Tabel 1,66, yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  adalah diterima karena T Hitung lebih besar dari T Tabel.*

*Kesimpulan untuk penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di X.O Suki Sun Plaza Medan. Rekomendasi penelitian ini adalah X.O Suki perlu memperhatikan kualitas layanan, Karyawan didorong untuk memberikan kinerja yang baik, dan untuk peneliti lain perlu memiliki data yang lengkap ketika melakukan penelitian.*

**Kata kunci:** *Karyawan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, X.O Suki Sun Plaza Medan*

**Referensi:**26