

ABSTRACT

ANGELINE

1501020621

THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT RESTORAN RIA MEDAN

(xv+68 pages; 7 figures; 37 tables; 7 appendixes)

There are five factors that have strong connection towards service quality and have an influence towards customer satisfaction. These five factors are product quality, service quality, emotions, price, and cost. From these five factors, it is concluded into one variable which is service quality.

The object of this research is Restoran Ria Medan and this restaurant is known as one of the long-running restaurant which focus in family-oriented dishes.

The purpose of this research is to figure out the correlation analysis of service quality towards customer satisfaction at Restoran Ria Medan. This research is using quantitative method and the data collection method is done by distributing questionnaire to 83 customers of Restoran Ria Medan.

Questionnaire quality testing such as validity test, reliability test, normality test, and hypothesis testing are done to understand the result of the findings. The analysis method being used in this research is simple linear regression test with the of $Y = 12.647 + 0.362X$, which means that the constant value of customer satisfaction variable is 12.647 and the regression coefficient of service quality variable is 0.362.

From the result it can be concluded that there is a significant correlation between service quality and customer satisfaction at Restoran Ria Medan.

Keywords : five factors, service quality, customer satisfaction, restaurant, Restoran Ria Medan.

References : 26

ABSTRAK

THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT RESTORAN RIA MEDAN

(xv+68 pages; 7 figures; 37 tables; 7 appendixes)

Terdapat lima faktor yang mempunyai koneksi yang kuat terhadap kualitas pelayanan dan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kelima faktor tersebut adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya. Dari kelima faktor tersebut dapat disimpulkan menjadi satu variabel yaitu kualitas pelayanan.

Objek penelitian ini adalah Restoran Ria dan restoran ini merupakan salah satu restoran yang telah beroperasi sangat lama dan fokus ke makanan keluarga.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis korelasi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Ria Medan. Penelitian ini menggunakan method kuantitatif dan untuk metode pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada 83 pelanggan dari Restoran Ria Medan.

Pengujian kualitas kuesioner seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji hipotesis dilakukan untuk memahami hasil dari pengujian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier sederhana dengan hasil $Y = 12.647 + 0.362X$, yang berarti nilai konstan dari variabel kepuasan pelanggan adalah 12.647 dan koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan adalah 0.362.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada korelasi signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Restoran Ria Medan.

***Kata Kunci :** lima faktor, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, restoran, Restoran Ria Medan.*

References : 26