

ABSTRACT

WINDU HANDIYANI

1501020510

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT 31 PARE HOUSE RESTAURANT MEDAN

(xiv+69 pages; 3 figures; 36 tables; 8 appendices)

Customer loyalty is a competitive tool for companies. Related companies depend on the loyalty of their customers, and the restaurant business is no exception. Customer loyalty has played an important role in achieving competitive advantage. The services provided must be of high quality, including responsiveness, giving, assurance, empathy, and physical evidence.

This study shows the importance of service quality and Customer Loyalty to 31 Pare House Restaurant Medan, as well as the impact that can be caused by effective service quality on customer evaluation entire restaurant experience.

This study discusses 31 Pare House Medan Restaurants which have been operating for more than 10 years in the culinary and restaurant industries. In this study, 31 Pare House Restoran Medan has chosen to represent competitive companies, leading to those who have good service quality.

The purpose of this study is to know the effect of service quality on customer loyalty. This research was conducted by collecting data from questionnaires 30 espondents using simple random sampling techniques with quantitative research methods.

Based on the results of Z-test calculations for service quality variables and customer loyalty variables Where Zcount is greater than Ztable, it means that there is a significant positive and significant effect on service quality on customer loyalty 31 Pare House Restaurant Medan. The R square value is 0.537. This means that the store atmosphere of consumer behavior variables is 53.7% while the rest is determined by other factors 46.3% in addition to this study.

Keywords: 31 pare House, Service Quality, Customer Loyalty

References: 24

ABSTRAK

WINDU HANDIYANI

1501020510

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI 31 PARE HOUSE RESTORAN MEDAN

(xiv+69 halaman; 3 grafik; 36 tabel; 8 lampiran)

Loyalitas pelanggan adalah alat kompetitif bagi perusahaan. Pertumbuhan perusahaan tergantung pada seberapa loyal pelanggan mereka, dan bisnis restoran tidak terkecuali. Loyalitas pelanggan telah memainkan peran penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Layanan yang diberikan harus berkualitas layanan, termasuk daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Studi ini berupaya menunjukkan pentingnya kualitas layanan dan Loyalitas Pelanggan terhadap 31 Pare House Restoran Medan, serta dampak yang dapat ditimbulkan oleh kualitas layanan yang efektif terhadap evaluasi pelanggan terhadap keseluruhan pengalaman restoran.

Penelitian ini membahas 31 Pare House Restoran Medan yang telah beroperasi lebih dari 10 tahun dalam industri kuliner dan restoran. Dalam penelitian ini, 31 Pare House Restoran Medan telah dipilih untuk mewakili perusahaan kompetitif, terutama pada apakah memiliki kualitas layanan yang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari kuesioner 30 responden menggunakan teknik simple random sampling dengan metode penelitian kuantitatif.

Berdasarkan hasil perhitungan Z-test untuk variabel kualitas layanan dan variabel loyalitas pelanggan dimana Zcount lebih besar dari Ztable, artinya ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan 31 Pare House Restoran Medan. Nilai R square adalah 0,537. Ini berarti bahwa atmosfer toko variabel perilaku konsumen sebesar 53,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain 46,3% selain penelitian ini.

Keywords: *31 pare House, Kulaitas Layanan, Loyalitas Pelanggan*

Referensi: 24