

## **ABSTRACT**

**PATRICIA**

**1501020586**

### **THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT AYAM PENYET JOKO SOLO MERAK JINGGA MEDAN**

(xvii + 78 pages; 8 figures; 53 tables; 8 appendixes)

Ayam Penyet Joko Solo Medan is a traditional concept restaurant which serves Indonesian cuisine. Ayam Penyet Joko Solo that will be used would locate at Jl. Putri Hijau, also known as Merak Jingga. Based on observation, the writer see that service quality has problems and cause unsatisfaction towards customers.

Services quality indicates the capabilities and improves the performance of the business based on customer reviews. When the business received the support to implement the plan for improving service quality, there would be benefits gained towards the business itself such as customer satisfaction and enhancement within employees' performances.

The purpose of this research is to determine whether service quality has an effect towards customer satisfaction and how to improve its service quality. This research is using quantitative method as its research approach and conducted to collect its data based on questionnaires distributed to 100 respondents using convenience sampling method.

The questionnaires for validity and reliability test have already tested with 30 samples using SPSS Program. Based on the correlation test result, service quality and customer satisfaction has correlation of 0.667. While for determination test, it has the result of 0.445. The simple linear regression test shows that each additional of 1% service quality, the value of customer satisfaction increases by 0.216.

Therefore, the result can be concluded that there is significant effect of service quality towards customer satisfaction, so Ayam Penyet Joko Solo Merak Jingga Medan can increase their service quality for the customers which will lead to customer satisfaction.

**Keywords: services, quality, customer satisfaction, Ayam Penyet Joko Solo Merak Jingga Medan**

References: 30

## **ABSTRAK**

**PATRICIA**

**1501020586**

### **THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT AYAM PENYET JOKO SOLO MERAK JINGGA MEDAN**

(xvii + 78 pages; 8 figures; 53 tables; 8 appendixes)

*Ayam Penyet Joko Solo Medan adalah restoran berkonsep tradisional yang menyajikan masakan Indonesia. Ayam Penyet Joko Solo yang akan digunakan akan berlokasi di Jl. Putri Hijau, juga dikenal sebagai Merak Jingga. Berdasarkan pengamatan, penulis melihat bahwa kualitas layanan memiliki permasalahan dan menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelanggan.*

*Kualitas layanan menunjukkan kemampuan dan meningkatkan kinerja bisnis berdasarkan ulasan pelanggan. Ketika bisnis menerima dukungan untuk mengimplementasikan rencana untuk meningkatkan kualitas layanan, akan ada manfaat yang diperoleh terhadap bisnis itu sendiri seperti kepuasan pelanggan dan peningkatan dalam kinerja karyawan.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan bagaimana meningkatkan kualitas layanannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitiannya dan dilakukan untuk mengumpulkan data berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden menggunakan metode convenience sampling.*

*Kuesioner untuk uji validitas dan reliabilitas telah diuji dengan 30 sampel menggunakan Program SPSS. Berdasarkan hasil uji korelasi, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki korelasi 0,667. Sedangkan untuk uji determinasi, hasilnya 0,445. Uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa setiap penambahan kualitas layanan 1%, nilai kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,216.*

*Oleh karena itu, hasilnya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga Ayam Penyet Joko Solo Merak Jingga Medan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka untuk pelanggan yang akan mengarah pada kepuasan pelanggan.*

**Kata kunci:** *layanan, kualitas, kepuasan pelanggan, Ayam Penyet Joko Solo Merak Jingga Medan*

References: 30