

ABSTRAK

SANCHIA YANGJANITA

1501020417

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI JADE RESTORANT MEDAN

(xv + 78 halaman; 8 figur; 38 tabel; 17 lampiran)

Penelitian ini dilakukan di Jade Restaurant Medan dan mengusulkan penelitian ini untuk mengungkapkan apakah ada pengaruh antara pelatihan dan kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga akan membantu peneliti lain untuk mengetahui dan mendapatkan lebih banyak informasi tentang bidang ini.

Pelatihan berfokus pada layanan, itu berarti bahwa manajemen peduli dengan kualitas layanan dan bersedia menginvestasikan uang dan waktu mereka untuk meningkatkan kualitas layanan karyawan dan membantu mereka meningkatkan di bidang yang kurang mereka miliki.

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini penulis menggunakan convenience sampling dan berhasil memperoleh 80 sampel yang terdiri dari 40 karyawan dan 40 pelanggan. Selain itu, penulis menggunakan skala Likert untuk kuesioner dan mendistribusikannya kepada karyawan dan pelanggan.

Untuk mengetahui apakah pelatihan mempengaruhi kualitas layanan maka penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai desain penelitian dan aplikasi IMB SPSS 25. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, statika deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, uji koefisien korelasi, uji determinasi, regresi linier dan hipotesis (uji-t). Hasil koefisien determinasi (80%), hasil koefisien korelasi 0,898 (hubungan kuat dan positif) dan hasil uji-t yaitu $12.6 > t\text{-tabel}$ (1,68595).

Sebagai kesimpulan, setelah dilakukan analisis dan penelitian terhadap restoran, terbukti bahwa pelatihan memengaruhi kualitas layanan di Jade Restaurant Medan.

Kata kunci: Pelatihan, kualitas layanan, pengaruh antara pelatihan dan kualitas layanan.

Referensi: 55

ABSTRACT

SANCHIA YANGJANITA

1501020417

THE INFLUENCE OF TRAINING TOWARDS SERVICE QUALITY IN JADE RESTAURANT MEDAN

(xv + 78 pages; 8 figures; 38 tables; 17 appendices)

This research was conducted at Jade Restaurant Medan and the purpose of this research is to reveal whether there is any influence between training and service quality. Moreover, this research will also help other researchers to know and get more information's about this field.

Training focuses on services. It means that the management cares about the service quality and is willing to invest their money and time to boost the service quality of the employees and help them to improve in the area they were lacking.

To get the data needed in this research, the writer is using convenience sampling and managed to obtain 80 samples that consist of 40 employees and 40 customers. Moreover, the writer uses Likert scale for the questionnaires and distributes them to the employees and customers.

To find out whether training influences the service quality, the writer uses a quantitative method as the research design and IBM SPSS 25 application. Data used in this research are primary data and secondary data. Data analysis methods used in this research include validity test, reliability test, descriptive statistics, normality test, linearity test, coefficient correlation Test, determination test, linear regressions and hypothesis (t-test). The result of coefficient of determinations is 80%, the result of coefficient correlations is 0.898 (strong and positive relation) and the result of the t-test is $6.12.6 > t\text{-table}(1.68595)$.

As the conclusion, after the analysis and research on the restaurant, it has been proven that training influences service quality at Jade Restaurant Medan.

Keywords: Training, service quality, influence between training and service quality.

References: 55