

ABSTRACT

JASMINE ADINE

00000025104

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT MAJU RAMEN UTAMA, MEDAN

(xvi+89 pages; 10 figures; 39 tables; 9 appendices)

This research was conducted at PT Maju Ramen Utama. Where based on the increase in customer complaints at the company is in 2019 then decreased in 2020

The type of research conducted by the author is descriptive research. The data analysis method used in this research is descriptive statistics, validity test, reliability test, normality test, linearity test, heteroscedasticity test, coefficient of determination, multiple linear regression equation and t-test. The purpose of this quantitative study is to determine whether service quality affects customer satisfaction at PT Maju Ramen Utama, Medan. In obtaining the data needed for this research,

Descriptive and causal study are used to analyse the sample of 125 respondents gathered by the writer. The respondents are customers of PT Maju Ramen Utama that are taken using accidental sampling method.

The questionnaires used have passed the reliability and validity test before used. The datas also passed normality, heteroscedasticity and linearity test. Determination test shows that 40.9% of customer satisfaction can be explained by the service quality. The hypothesis t-test concluded that Service Quality has influence on the Customer Satisfaction at PT Maju Ramen Utama, Medan.

The company is suggested to held training programs to increase employee's responsiveness and speed to avoid long wait and supervising is needed for new workers. Putting up new menu, events or renew their beverage and spread news though social media are also recommended to increase customer's excitement towards the restaurant leading to satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Entrepreneur, Family Business

References: 44

ABSTRAK

JASMINE ADINE

00000025104

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT MAJU RAMEN UTAMA, MEDAN

(xvi+89 halaman; 10 figur; 39 tabel; 9 appendiks)

Penelitian ini dilakukan di PT Maju Ramen Utama. Dimana berdasarkan peningkatan keluhan pelanggan di perusahaan ini pada tahun 2019 sebelum kemudian turun pada tahun 2020

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian deskriptif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, koefisien determinasi, persamaan regresi linier berganda dan uji-t. Tujuan dari penelitian kuantitatif ini adalah untuk menentukan apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Maju Ramen Utama, Medan. Dalam mendapatkan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini,

Studi deskriptif dan kausal digunakan untuk menganalisis sampel dari 125 responden yang dikumpulkan oleh penulis. Responden adalah pelanggan PT Maju Ramen Utama yang diambil dengan metode accidental sampling.

Kuesioner yang digunakan telah lulus uji reliabilitas dan validitas sebelum digunakan. Data juga lolos uji normalitas, heteroskedastisitas dan linieritas. Uji determinasi menunjukkan bahwa 40,9% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan. Uji hipotesis t-test menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT Maju Ramen Utama Medan.

Perusahaan disarankan untuk mengadakan program pelatihan untuk meningkatkan respons dan kecepatan karyawan agar tidak menyebabkan antrian panjang serta diperlukan pengawasan bagi pekerja baru. Menempatkan menu baru, acara atau memperbarui menu minuman dan menginformasikannya melalui media sosial juga disarankan untuk meningkatkan keingintahuan pelanggan terhadap restoran yang dapat mengarah pada kepuasan.

Kata Kunci: *Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Kewirausahaan, Bisnis Keluarga*

Referensi: 44