

ABSTRACT

INTAN SARI DEWI EDISUN

1501020469

(xvi+66 pages; 15 figures; 24 tables; 18 appendixes)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT MAXX COFFEE SUN PLAZA, MEDAN

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Maxx Coffee Sun Plaza Medan. In this study two variables were used, namely service quality as independent variable and customer satisfaction as dependent variables. The approach used is a quantitative approach.

According to Tjiptono in the journal Firmanda (2014, p.4) service quality is a measure of how well the level of service provided in accordance with customer expectations is. Whereas customer satisfaction is a feeling of satisfaction or disappointment from someone who compares the reality results of the service that is thought would be as the expected results.

The data collection method in this study was using questionnaire and literature review. The questionnaire distributed to 50 respondents which used non probability sampling with a purposive sampling technique. Data analysis in this study used the normality test, linearity and simple linear regression analysis.

Based on the results of the t-test calculation from service quality variable (independent variable) towards customer satisfaction variable (dependent variable) where $t_{test} > t_{table}$ ($7.09 > 1.677$). The value of R Square is 0.511. This can be interpreted that the magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction is 51.1%, while the remaining 48.9% is influenced by other variables not examined in this study.

As conclusion from hypothesis, service quality does have influence towards customer satisfaction of Maxx Coffee Sun Plaza Medan. The summary from the research study is the better the service quality is, then the purpose of customer satisfaction will be more effective at Maxx Coffee Sun Plaza Medan.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Coffee Shop

References: 19

ABSTRAK

INTAN SARI DEWI EDISUN
1501020469

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAXX COFFEE SUN PLAZA, MEDAN

(xvi+66 halaman; 15 figur; 24 tabel; 18 lampiran)

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seorang yang muncul setela membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Maxx Coffee Sun Plaza Medan. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dan kepuasan konsumen sebagai variabel bebas. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam bentuk uraian.

Metode pengumpulan data pada penelitian adalah menggunakan kuesioner dan tinjau pustaka. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 50 responden menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data responden hanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji normalitas, linearitas dan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil perhitungan uji-z dari variabel kualitas layanan (variabel independen) terhadap variabel kepuasan pelanggan (variabel dependen) dimana z hitung lebih besar dari z tabel ($5.005 > 1.65$), H_0 diterima, artinya Kualitas layanan memang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Maxx Coffee Sun Plaza Medan. Nilai R Square adalah 0,511. Hal ini dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 51,1%, sedangkan sisanya 48,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Warung Kopi, Tampilan fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Perhatian.*

Referensi:29