

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Nasi Uduk Toha Di Bandar Lampung

Oleh

YIPI KINANDRA

Era globalisasi seperti sekarang ini pertumbuhan bisnis yang sangat cepat mendorong perusahaan untuk berkompetisi dalam setiap aktivitas pemasaran produk dan jasa. Rumah makan sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha kuliner, berusaha untuk menawarkan sesuatu yang unik dan diharapkan dapat menjaring konsumen lebih banyak lagi dengan berupaya mempertahankan pelayanan yang memadai ataupun meningkatkan pelayanannya walau harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit.

Masalah dalam penelitian ini yaitu terjadinya penurunan penjualan di tahun 2014 pada Rumah Makan Nasi Uduk Toha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Nasi Uduk Toha di Bandar Lampung. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel konsumen yang makan di Rumah Makan Toha. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampelnya menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik pengambilan sampel adalah *Non Probability Sampling*.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi Y sebesar $R^2 = 0.584$ hal ini berarti sumbangan variabel X (Kualitas Pelayanan) berperan dalam mempengaruhi setiap variabel Y (Kepuasan Konsumen) sebesar 58,4% dan sisanya 41,6% di pengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar (26,416 > 2,31) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai signifikansi hasil *print out* ternyata dibawah alpha yang ditentukan 5% maka secara statistik bahwa secara keseluruhan variabel bebas (kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap keputusan pelanggan Rumah Makan Nasi Uduk Toha di Bandar Lampung.

Hasil uji t menunjukkan bahwa semua nilai t hitung > t tabel, sehingga secara parsial ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Maka hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.