

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sindang Heula Ibu Cucun Cabang Punclut Kabupaten Bandung**

Oleh : Fery Hardian

Kepuasan konsumen di Rumah Makan Sindang Heula Ibu Cucun Cabang Punclut Kabupaten Bandung menurun, sehingga pendapatan dan penjualan ikut menurun. Dilihat dari data hasil pra-survey, salah satu faktor penyebabnya adalah pelayanan yang diberikan kurang berkualitas.

Tujuan penelitian ini adalah ingin (1) Mengetahui pengaruh kualitas layanan pada Rumah Makan Sindang Heula Ibu Cucun Cabang Punclut Kabupaten Bandung. (2) Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sindang Heula Ibu Cucun Cabang Punclut Kabupaten Bandung. (3) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sindang Heula Ibu Cucun Cabang Punclut Kabupaten Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Sindang Heula Ibu Cucun Cabang Punclut Kabupaten Bandung. Sampel penelitian yang diambil sebanyak 100 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, koefisien regresi sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t dan melakukan pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan bantuan *Software SPSS 25.0*.

Berdasarkan uji koefisien korelasi didapat nilai sebesar 0,897 yang termasuk kedalam korelasi sangat kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,805 yang berarti besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah 80,5% dan sisanya adalah 19,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis dengan  $\alpha = 5\%$  maka diperoleh  $t_{hitung}$  kualitas layanan adalah 20,137 dan  $t_{tabel}$  adalah 1,66055, hasil perhitungan menunjukkan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.**

## **ABSTRACT**

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sindang Heula Ibu Cucun Cabang Punclut Kabupaten Bandung**

By : Fery Hardian

*Consumer satisfaction at the Sindang Heula Restaurant, Ibu Cucun, Pinclut Branch, Bandung Regency decreased, so that income and sales also decreased. Judging from the data form the pre-survey result, one of the contributing factors is the lack of quality services provided.*

*The purpose of this study was to (1) determine the effect of service quality at the Sindang Heula Ibu Cucun Restaurant, Punclut Branch, Bandung Regency.(2) Customer satisfaction at the Sindang Heula Restaurant, Ibu Cucun, Punclut Branch, Bandung Regency.(3) The effect of service quality on customer satisfaction at the Sindang Heula Restaurant Ibu Cucun, Punclut Branch, Bandung Regency.*

*This research uses descriptive and verification approaches. The population in this study were consumers of the Sindang Heula Restaurant, Ibu Cucun, Punclut Branch, Bandung Regency.The research sample taken as many as 100 people.The data used are primary and secondary data. The analysis technique used is descriptive statistics, simple regression coefficients, correlation coefficients, coefficient of determination, t test and partial hypothesis testing using SPSS 25.0 software.*

*Based on the correlation coefficient test, the value is 0,897 which includes a very strong correlation depth. The results indicate that service quality has a very strong relationship with customer satisfaction. Based on the test of the coefficient of determination, a value of 0,805 was obtained, which means that the influence of service quality on customer satisfaction is 80,5% and the remaining 19,5% is influenced by other factors not included by other factors not included in this study. The results of hypothesis testing with  $\alpha = 5\%$ , it is obtained that the t count of service quality is 20.137 and the t table is 1.66055, the results of the calculation show a significance level of  $0.000 < 0.05$ , so  $H_0$  is rejected or service quality has a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction.**