

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PANORAMA CAFE DAN RESTO BERASTAGI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah 100 orang pengunjung di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner atau angket. Berdasarkan analisis variabel kualitas pelayanan (X) besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.899 > 1.660$). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan H_a . Dengan demikian variabel bebas X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat Y (kepuasan pelanggan) di Panorama Café dan Resto Berastagi. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.327 yang berarti 32.7% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 67.3% dapat dijelaskan oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PANORAMA CAFÉ
AND BERASTAGI RESTO**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Panorama Cafe and Berastagi Resto. The sampling technique used the slovin formula with a total of 100 visitors at Panorama Cafe and Berastagi Resto. The type of research used is quantitative. Quantitative research method as a research method based on the philosophy of positivism, is used to examine certain populations or samples, sampling techniques are generally carried out randomly, data collection uses research instruments, data analysis is quantitative or statistical in nature with the aim of testing predetermined hypotheses. The data analysis method used is simple linear regression. In this study data and information were collected from respondents using a questionnaire or questionnaire. Based on the analysis of service quality variables (X), the magnitude of $t_{count} > t_{table}$ ($6,899 > 1,660$). Based on the results obtained, it rejects H_0 and H_a . Thus the independent variable X (service quality) has a positive and significant influence on the dependent variable Y (customer satisfaction) at Panorama Café and Berastagi Resto. The results of the analysis of the coefficient of determination (R^2) obtained an R Square value of 0.327 which means that 32.7% of the service quality variable can be explained by the customer satisfaction variable. While the remaining 67.3% can be explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

