

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI TAICHAN BANG GONDONG BOGOR**

SKRIPSI

**Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:
DILA AGRILAH
044116450**



1275

PEPPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR

Terima :
No. Buk. : 1275 / XI / P 2016 / 2021
No. : 1275 1014 p 2021
No. Buk. :

Handwritten signature

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
FEBRUARI 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Dila Agrilah
NPM : 044116450
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Taichan Bang Gondrong Bogor

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Feri Ferdinan Alamsyah, M.Ikom
NIK. 1.0614 025 629

Pembimbing II : Ismail Taufik Rusfien, M.Si
NIK. 1.1215 047 681

Pembaca : Roni Jayawinangun, M.Si
NIK. 1.0616 049 757

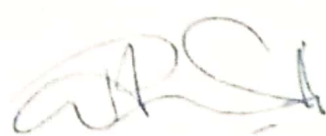
Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 04 Februari 2021

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya


Dr. Henny Surtiyati, M.Si
NIK : 196006071990092001



Ketua Program Studi


Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

DILA AGRILAH. 044116450. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Taichan Bang Gondrong Bogor. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: Feri Ferdinan Alamsyah dan Ismail Taufik Rusfien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Taichan Bang Gondrong Bogor. Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan di Taichan Bang Gondrong Bogor. Indikator yang digunakan menggambarkan kualitas pelayanan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini dilaksanakan kepada konsumen taichan Bang Gondrong Bogor pada bulan Desember 2020 dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden, penentuan responden menggunakan *Purposive Sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus paul leedy. Uji validitas menggunakan referensi dari penelitian terdahulu dan uji reliabel menggunakan *Alpha Cornbach*. Pengukuran uji regresi setiap variabel menggunakan *Kolmogrov Smirnov* untuk data dengan menggunakan skala ordinal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Taichan Bang Gondrong.