

## ABSTRAK

MUHAMAD ICHSAN ALFIAN 021117370 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul, dibawah bimbingan AGUS SETYO PRANOWO dan BAYU DWI PRASETYO, 2024

Persaingan dalam bisnis kuliner di Sentul Bogor khususnya di rumah makan ikan bakar bambu haur Sentul mengalami perkembangan yang cukup pesat. Untuk itu pemilik rumah makan harus dapat menciptakan kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan seperti meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan ikan bakar bambu haur Sentul.

Jenis atau penelitian yang di pakai adalah penelitian asosiatif yaitu suatu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan kausal antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif Penelitian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang umum. Dengan jumlah responden 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statisitik deskriptif, uji f (pengujian hipotesis secara simultan), analisis regresi kinear berganda, analisis koefisien determinasi (uji  $r^2$ ) dan uji t (pengujian hipotesis secara parsial) yang diolah dengan menggunakan *IMB SPSS 25*.

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul diterima. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul dapat dibuktikan dengan hasil dari perhitungan Uji F yang memiliki hasil nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau  $F_{hitung}$  sebesar 42,971 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,31 atau ( $42,971 > 2,31$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul sudah baik dan memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggannya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan) (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,644 berarti bahwa 64% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 35,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

**Kata kunci:** *Tangible, responsiveness, reliability, assurance, kepuasan pelanggan*