

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai makanan Jepang Moshi Moshi di Surabaya. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang membeli dan menikmati makanan dan minuman di kedai makanan Jepang Moshi Moshi di Surabaya dengan karakteristik minimal berkunjung tiga kali dalam 6 bulan terakhir, responden dengan pendidikan minimum SMA atau sederajat yang pernah membeli dan menikmati makanan dan minuman di kedai makanan Jepang di Surabaya selain di kedai Moshi Moshi dalam 6 bulan terakhir. Pernah membeli dan menikmati menu andalan antara lain katsu curry, moshi-moshi sushi roll atau shoyu ramen. dan bertempat tinggal di Surabaya.

Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis Linier sederhana dan analisis koefisien determinasi. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan pada nilai koefisien regresi sebesar 0,808. Dari hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui besarnya  $R^2$  adalah 0,652 yang berarti variasi kualitas layanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan kedai makanan Jepang Moshi Moshi di Surabaya sebesar 65,2 %. Sedangkan sisanya sebesar 34,8 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak teramati.

Dari hasil pengujian hipotesis melalui uji t diketahui nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai signifikan jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada tingkat signifikansi 5%.

Keyword: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kedai masakan Jepang.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out and analyze the influence of the quality of service to the customer's satisfaction at the Moshi Moshi Japanese food stalls in Surabaya. Respondents used in the study of 100 respondents who purchased and enjoy food and drink at Moshi Moshi Japanese food stalls in Surabaya with minimum characteristics to visit three times in the last 6 months, respondents with a minimum high school education or equivalent to ever buy and enjoy food and drink at foodstalls in Japan other than at the Moshi Moshi in the last 6 months, Ever buy and enjoy prime menus include katsu curry, moshi-moshi sushi roll or shoyu ramen, and resides in Surabaya.*

*Data processing method used is a simple linear analysis and the analysis of the coefficient of determination. Effect of service quality on customer satisfaction shown in the regression coefficient of 0.808. From the analysis of the coefficient of determination ( $R^2$ ) unknown amount of  $R^2$  is 0.652 which means that service quality variation can explain the variation in customer Moshi Moshi Japanese food stalls in Surabaya by 65,2%. While the remaining 34,8% is explained by other variables that are not observed.*

*From the results of hypothesis testing through test  $t$  know the significant value of 0.000 which is significant value much smaller than the significance level of 0.05 so  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted at the 5% significance level.*

*Keyword: quality service, customer satisfaction, Japanese food stalls.*