

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN *AMAZY CRISPY* SAMPIT

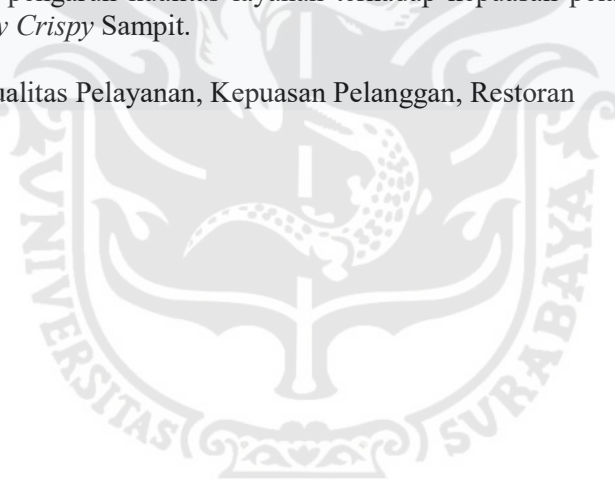
Tiffany Cuanda
Manajemen layanan dan pariwisata/ Manajemen
Pembimbing: Fitri Novika Widjaja dan Prita Ayu Kusumawardhany

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada pelanggan restoran cepat saji *Amazy Crispy* Sampit. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan yang menikmati makan dan minum di *Amazy Crispy* Sampit minimal selama 1 tahun terakhir.

Pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 25.0 *for windows*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 169 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Penelitian kausal adalah penelitian yang mengkaji hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, pada restoran cepat saji *Amazy Crispy* Sampit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RESTORAN *AMAZY CRISPY* SAMPIT

Tiffany Cuanda

Manajemen layanan dan pariwisata/ Manajemen

Contributor: Fitri Novika Widjaja dan Prita Ayu Kusumawardhany

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty on customers of the Amazy Crispy Sampit fast food restaurant. This research was conducted on customers who enjoyed eating and drinking at Amazy Crispy Sampit for at least the past 1 year.

This data processing is done using SPSS 25.0 for windows. The number of samples used in this study was 169 respondents. The type of research used is causal research. Causal research is research that examines the causal relationship between two or more variables. The results of this study indicate that there is an effect of Service Quality on Customer Satisfaction, while there is no effect of Service Quality on Customer Loyalty, and there is an influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty at the Amazy Crispy Sampit fast food restaurant.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and restaurant