

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi pada Rumah Makan `Soto Ayam Kudus Pak Kardjin` di
Jakarta)**

STEFAN YOGA WIDIANATA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : akuadalah_fandz@ymail.com*

ABSTRAK

Salah satu variabel yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu : keandalan (reliability); daya tanggap (responsiveness); jaminan (assurance); empati (emphaty); bukti fisik (tangibles). Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Soto Ayam Kudus Pak Kardjin baik secara simultan, maupun parsial, dan mengidentifikasi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan accidental sampling. Responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengunjung pada rumah makan Soto Ayam Kudus Pak Kardjin. Data yang digunakan adalah data primer yang meliputi lima dimensi kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Data analisis menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan semua dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi reliability berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan konsumen

Kata Kunci :

**Analysis of the Influence of Service Quality on Consumers`
Satisfaction (A Study at Rumah Makan `Soto Ayam Kudus Pak
Kardjin` in Jakarta)**

STEFAN YOGA WIDIANATA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : akuadalah_fandz@ymail.com

ABSTRACT

One of variables that determine the customer satisfaction is the perception about the quality of service that focuses on five dimensions of service quality, there are : reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The research analyzed to discover most dominant factor of service quality to customer satisfaction at Soto Ayam Kudus Pak kardjin restaurant, both simultaneously, partial, and variable which have the most dominant influencing.

Sampling technique used in nonprobability sampling with accidental sampling. Samples taken in this research were 100 persons customer of Soto Ayam Kudus Pak kardjin restaurant. The data used are primary data covering five dimensions of service quality and customersatisfaction. Data were analyzed using Multiple Regression Analysis.

The results of coefficient regression analyze showed that the service quality simultaneous influence to the costumer satisfaction. Partially the result of research shows variable reliability, responsiveness, assurance and empathy are influence to the costumer satisfaction, reliability variable is the most dominant influence to the customer satisfaction.

Keywords : service quality, customer satisfaction

Keyword :