

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN RESTU BUNDO DI SEMARANG

YUSUF WILDAN SAPUTRO

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

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

Email : yusufwildan

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan konsumen. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumenn amat puas atau senang. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, salah satunya kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas pelayanan terdiri dari yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Obyek penelitian ini adalah RM Sari Bundo Semarang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen restoran Restu Bundo di Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen restoran Restu Bundo, Semarang. Sampel yang dipilih sebagian konsumen restoran Restu Bundo, Semarang yang berjumlah 100 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. 2). Keandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. 3). Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. 4). Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. 5). Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. 6). Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Pengaruh tersebut sebesar 85,6% (Adjusted R Square).

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen

EFFECT ANALYSIS OF SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION OF RESTU BUNDO RESTAURANTS SEMARANG

YUSUF WILDAN SAPUTRO

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

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

Email : yusufwildan

ABSTRACT

Consumer satisfaction is feeling happy or upset someone who emerged after comparing the performance (results) products are thought to expected performance . Unknown whether consumers are satisfied after the transaction , depending on the performance of the bid in compliance with consumer expectations . If performance is below expectations , the consumer is not satisfied . If performance meets expectations , satisfied consumers . If performance exceeds expectations , konsumenn very satisfied or pleased . Many factors can affect customer satisfaction , service quality one . While the quality of the service consists of the physical evidence , reliability , responsiveness , assurance and empathy . Object of this study is RM Sari Bundo Semarang . The purpose of this study was to analyze the influence of physical evidence , reliability , responsiveness , assurance and empathy for the satisfaction of consumer satisfaction Bundo Restu restaurants in Semarang .

Population in this research is that consumers Restu Bundo restaurant , Semarang . Selected sample some consumers Restu Bundo restaurant , Semarang , amounting to 100 consumers . Methods of data collection using questionnaire and analysis technique used is multiple regression .

The results showed that : 1) Physical Evidence influence on Customer Satisfaction . 2) . Affect the reliability of Consumer Satisfaction . 3) . Responsiveness effect on customer satisfaction . 4) . Effect on customer satisfaction guarantee . 5) . Empathy effect on customer satisfaction . 6) . Physical evidence , Reliability , Responsiveness , Assurance and Empathy effect on customer satisfaction . The influence of 85.6 % (Adjusted R Square) .

Keyword : Physical evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction