

FERI DANA SUSADI NPM. 14.03.3.1.1.00076. Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction Using the Servqual Method at Menara Fried Chicken (MFC) Sampang. The advisors of **Dr. Ir. H. Asfan, MP** and **Millatul Ulya, S.TP., MT**

ABSTRACT

Quality of service is a model that describes the condition of customers by comparing the services they expect with what they feel or receive. The servqual method (service quality) is one method used to measure service quality based on the gap results. Customer satisfaction means that the performance of a product is at least the same as what is expected so as not to cause disappointment or dissatisfaction for the customer. This study uses a service quality method by distributing 2 questionnaires to customers. The results of this study are the level of customer satisfaction with service quality of each dimension (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) has a negative value; and there are still many service attributes that must be corrected at the Menara Fried Chicken (MFC) restaurant in Sampang.

Keywords : *quality of service, servqual method, customer satisfaction*

FERI DANA SUSADI NPM. 14.03.3.1.1.00076. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Pada Menara Fried Chicken (MFC) Sampang. Dibawah bimbingan **Dr. Ir. H. Asfan, MP** dan **Millatul Ulya, S.TP., MT**

ABSTRAK

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan atau terima. Metode servqual (service quality) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan (gap). Kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan sehingga tidak menimbulkan kekecewaan atau rasa tidak puas bagi pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode servqual (service quality) dengan menyebarkan 2 buah kuesioner terhadap pelanggan. Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan setiap dimensi (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) memiliki nilai negative; dan masih terdapat banyak atribut pelayanan yang harus diperbaiki pada restoran Menara Fried Chicken (MFC) Sampang.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, metode servqual, kepuasan pelanggan*