

ABSTRAK

Rina Afianti. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada RM.Ramayana Bangkalan). Dibawah bimbingan Fathor AS, SE. MM., dan Bambang Setiyo Pambudi, SE. MM.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan yang meliputi *Tangible, Responsive, Reliability, Assurance dan Empathy* bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ramayana Bangkalan. (2) Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* secara parsial yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RM.Ramayana Bangkalan. (3) Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada RM.Ramayana Bangkalan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variable *Tangible/BuktiFisik* (X_1), *Reliability/Kehandalan* (X_2), *Responsiveness/Dayatanggap* (X_3), *Assurance/Jaminan* (X_4), *Emphaty/Empati* (X_5) terhadap variable Kepuasan pelanggan (Y) pada RM.Ramayana Bangkalan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan 60 responden. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, studi pustaka, dan kuesioner serta menggunakan skala likert untuk mengukur jawaban responden. Untuk menguji instrumen menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Sedangkan teknik analisis data yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda karena variabel yang digunakan lebih dari dua variabel, dengan uji F dan uji t secara sistematis sebagai berikut:

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variable *Tangible/BuktiFisik* (X_1), *Reliability/Kehandalan* (X_2), *Responsiveness/Dayatanggap* (X_3), *Assurance/Jaminan* (X_4), *Emphaty/Empati* (X_5) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen RM.Ramayana Bangkalan. Variabel *Responsive* berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan konsumen RM.Ramayana Bangkalan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Abstract

Rina Afianti, 2014. The influence of the service quality toward the consumer satisfactions. (the object of the research in the Ramayana restaurant Bangkalan). Advisors : Fathor AS, SE. MM., and Bambang Setiyo Pambudi, SE. MM.

The purpose of the study are 1) to know and to analysis the service quality such as : tangible, Responsiveness, Reliability, assurance and Emphaty influential collective signification toward the consumer satisfaction of Ramayana restaurant. 2) to know and to analysis the service quality such as : *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy* according to partial by the influential signification toward the consumer satisfaction of Ramayana restaurant. 3) to know the most dominant variable influential the consumer satisfaction of Ramayana restaurant.

The research is a quantitative approach to know how the influence the service quality such as : tangible, Responsive, Reliability, assurance and Empathy toward the consumer satisfaction of Ramayana restaurant. The interpretation sample used purposive sampling by 60 despondences. The data collection technique are interviewed, literature, questionnaire and used the likert scale to measure response of the costumers. The instrument is used validities test, reliability test, and classic assumption test. Meanwhile, the analysis technique data used for hypothesis testing multiple liner regression the reason variable is used more than two variables, By using Fand T test the results is systematically shown below:

The result of research showed that the quality of service variable such as; Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty influential toward consumer satisfaction of Ramayana restaurant. The Responsiveness variable is the most influential toward consumer satisfaction.

Keywords : Service quality and consumer satisfaction.