

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on customer satisfaction at the Padang Duta All-round Restaurant in Tapos Depok. The analytical method used in this study is descriptive statistical analysis and linear regression analysis. the results of the study show that physical evidence (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction. Reliability (X2) has a positive and significant impact on customer satisfaction. responsiveness (X3) has no significant effect on customer satisfaction. Assurance (X4) has a positive and significant impact on customer satisfaction. and Empathy (X5) has no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Padang Duta Serba Di Tapos Depok. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kehandalan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketanggapan (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jaminan (X4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dan Empati (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pelanggan