UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DONUT J.CO MALL SKA DI KOTA PEKANBARU

Oleh:

NIKOLA OKTAVIANDRI

Penelitian dilakukan pada salah satu restoran yang terletak di Mall SKA Pekanbaru J.CO Donuts. Berdasarkan obervasi awal terhadap restoran Donut J.CO Mall Ska di Kota Pekanbaru dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan masih kurang maksimal. Hal ini dapat diketahui dari keluhan pelanggan yang pernah menikmati makanan yang ada di Donut J.CO Mall Ska di Kota Pekanbaru melalui kumpulan dari para pelanggan Donut J.CO Mall banyak yang mengatakan bahwa untuk pelayanan dari tahun ke tahun bukannya meningkat tetapi semakin memburuk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Donut J.CO Mall SKA di Kota Pekanbaru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif bersifat korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Donut J.CO Mall Ska di Kota Pekanbaru. Mengingat populasi (p) = tidak terbatas, maka penulis tidak menggambil seluruhnya tetapi diambil berdasarkan jumlah indikator dikalikan lima yaitu 45 orang konsumen di Donut J.CO Mall Ska di Kota Pekanbaru. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Dalam penelitiaan ini model dan teknik analisa data menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, t hitung (2,834) > t tabel (1,984) dan sif. 0,000 < 0.05. artinya variable bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Donut J.CO Mall SKA di Kota Pekanbaru. Kehangatan (X2), diketahui t hitung (2,434) > t tabel (1,984) dan sif. 0,001 < 0.05. artinya variable Kehangatan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Donut J.CO Mall SKA di Kota Pekanbaru.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen