

Hak Cipta Diindungi 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.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SUP TUNJANG PEKANBARU

MUHAMAD AFANDI
11371101095

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama Pekanbaru dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru pada periode 2016 yang berjumlah 88.416 orang, dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS 16.0. Dimana hasil penelitian yang telah dilaksanakan yaitu Variabel Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama Pekanbaru. Dan R^2 sebesar 87.3% menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) mampu menjelaskan Variabel Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama Pekanbaru dan sisanya 12.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) dan Kepuasan Konsumen.

UIN SUSKA RIAU