

# PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN AYAM BAKAR BU INDRA DI KUNIR LUMAJANG

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Ayam Bakar Bu Indra. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal atau penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih dan bersifat sebab akibat. Sampel yang diambil adalah 60 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*simple random sampling*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Ayam Bakar Bu Indra di Kunir Lumajang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 82,3% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan sisanya yaitu 17,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya pada periode dan layanan rumah makan yang berbeda.

Kata Kunci: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan Kepuasan Pelanggan.

**EFFECT OF SERVICE QUALITY DIMENSION ON CUSTOMER  
SATISFACTION HOUSE EAT AYAM BAKAR BU INDRA  
IN KUNIR LUMAJANG**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality dimensions to customer satisfaction restaurant Ayam Bakar Bu Indra. This research is a quantitative research by finding associative association that is causal or research that is asking about the relationship between two or more variables and causality. The sample taken is 60 people. Sample technique used is simple random sampling (simple random sampling).*

*The results of this study indicate that partially tangible, reliability and responsiveness have a significant effect on customer satisfaction, while assurance and empathy have no significant effect on customer satisfaction. Simultaneously tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have an effect on significant to customer satisfaction of restaurant of Ayam Bakar Bu Indra at Kunir Lumajang. The result of determination coefficient shows that 82.3% of customer satisfaction can be explained by independent variable that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while the rest is 17,7% customer satisfaction influenced by other variables not examined in this research .*

*The limitation of this research is to examine only tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as factors affecting customer satisfaction, while other variables that can influence customer satisfaction are expected to be examined by next researcher in different period and restaurant service.*

*Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Customer Satisfaction.*