ABSTRAK

Oscar Pratama.15215284

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PIZZA HUT CABANG MARGO CITY DEPOK.

PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2019.

(xiii + 62 + lampiran)

Kata Kunci : Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati

Bisnis *fastfood* adalah salah satu bisnis yang paling kompetitif dan berkembang pesat restoran fastfood yang ada di Indonesia sekarang ini antara lain Pizza Hut, Milan Pizza, Domino Pizza, Paparons dan lain-lain. Dengan adanya berbagai restoran fastfood, maka berdampak pula pada ketatnya persaingan untuk mendapatkan pelanggan agar perusahaan mampu mendapatkan keuntungan, membangun kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna meyakinkan pelanggan Pizza hut merupakan restoran fastfood terbaik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan simultan. Objek dalam penelitian ini adalah konsumen Pizza Hut cabang Margo City Depok. Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dengan indikatornya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sedangkan variabel terikat yang digunakan yaitu kepuasan konsumen. Teknik Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji f, uji t, regresi linear berganda serta koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis data uji t dapat disimpulkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan secara positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis data uji F yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

(Daftar Pustaka, 1996-2016)