

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Marimar Waru Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisa metode statistik. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental sampling. Data diperoleh dari karyawan Rumah Makan Marimar. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengujian dalam penelitian ini yaitu pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis statistik menggunakan uji asumsi klasik, uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Tangible (Bukti Fisik), variabel Reliability (Keandalan), variabel Responsiveness (Ketanggapan) Berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan Variabel Assurance (Jaminan), dan variabel Emphaty (Empati) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Marimar Waru Restaurant Sidoarjo. This research was conducted by using a quantitative approach with statistical analysis tools. The sampling method used in this study used the accidental sampling technique. Data were obtained from employees of Marimar Restaurant. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The testing technique in this study is validity and reliability testing, while the statistical analysis technique uses the classical assumption test, F test, t test, and coefficient of determination. The results show that Tangible Variables (Physical Evidence), Reliability variable (Reliability), Responsiveness variable (Response) No significant effect on customer satisfaction. While the Assurance variable (Assurance), and the Empathy variable (Empathy) have a positive and significant influence on customer satisfaction.

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