

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PESAN ANTAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI MC DONALD DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Michael

1011011146

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Lampung

Berbagai industri rumah makan cepat saji saat ini, banyak yang telah menerapkan sistem layanan pesan antar. Layanan pesan antar merupakan pelayanan tambahan yang disediakan oleh jasa restoran cepat saji yang bertujuan untuk memanjakan serta mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada jasa restoran cepat saji yang dikelola. Rata-rata pencapaian target pada tahun 2014 secara keseluruhan adalah 65,60% perbulan atau belum mencapai standar target maksimal yaitu 100% capaian target.

Masalah dalam penelitian ini adalah apakah Pelayanan Pesan Antar pada Restoran Cepat Saji Mc Donald Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Lampung. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan pesan antar pada Restoran Cepat Saji Mc Donald Bandar Lampung terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis dalam penelitian ini Pelayanan pesan antar Restoran Cepat Saji Mc Donald Bandar Lampung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penentuan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, menggunakan rumus estimasi diperoleh sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Uji hipotesis menggunakan uji F dan uji T. Analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian diperoleh Hasil uji secara simultan dengan menggunakan uji F terdapat pengaruh pada semua pelayanan pesan antar yang terdiri dari tangible (X_1), empathy (X_2), reliability (X_3), responsiveness (X_4), dan assurance (X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) karena nilai $F_{hitung} (17,60) > F_{tabel} (2,32)$. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t terhadap masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap keputusan Kepuasan Pelanggan (Y), dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan variabel paling dominan adalah empathy (X_2) dengan nilai signifikan sebesar 0,001 dan pengaruh paling terkecil adalah tangible (X_1) dengan nilai signifikan sebesar 0,039. Hasil uji pada nilai R Square adalah sebesar 0,494 Nilai tersebut dapat menunjukkan bahwa dari variabel yang diteliti yaitu variabel pelayanan pesan antar yaitu dapat menjelaskan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 49,4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, artinya nilai ini dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model yang diuji.

Kata kunci: Pelayanan Pesan antar, Kepuasan Pelanggan