

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION (Survey of Visitors Perut Bulat cafe and resto in Bandar Lampung)**

**by**

**Indra Kurniawan**

This study aims to determine and explain the effect of service quality which consists of five dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to customer satisfaction. The population of this study was all visitors of perut bulat cafe & resto in Bandar Lampung with a total sample of 100 respondents. sampling using purposive sampling. Data analysis uses multiple linear regression. The results of this study indicate partially (1) Physical evidence has a positive and significant effect on customer satisfaction of perut bulat cafe & resto with a significance value of 0.014, (2) Reliability positive and significant effect on customer satisfaction of perut bulat cafe and resto with a significance value of 0,000 , (3) Responsiveness has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a significance value of 0.019, (4) Guarantees a positive and significant effect on consumer satisfaction with a significance value of 0.002, (5) Empathy has a negative and significant effect on consumer satisfaction of perut bular cafe & resto with a significance value of 0.002, (6) There is a positive and significant influence between physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for the satisfaction of consumers of round stomach cafe & restaurant by 40.3%, and the remaining 59.7% can be explained by other factors not examined in this study.

**Keywords: Service quality, Physical evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy, and Customer satisfaction.**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Survey Pada Pengunjung Perut Bulat *cafe and resto* di Bandar Lampung)**

**Oleh**

**Indra Kurniawan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas jasa yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung perut bulat *cafe & resto* di Bandar Lampung dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. penarikan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial (1) Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen perut bulat *cafe & resto* dengan nilai signifikansi sebesar 0,014, (2) Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen perut bulat *cafe and resto* dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, (3) Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,019, (4) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, (5) Empati berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen perut bulat *cafe & resto* dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, (6) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen perut bulat *cafe & resto* sebesar 40,3%, dan sisanya 59,7% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas jasa, Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan konsumen.**