

ABSTRAK

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY*) DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE AYAM BUDI BANDAR LAMPUNG

Oleh
Nabila Pratiwi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan Universitas Lampung yang sering kali berkunjung di Mie Ayam Budi Bandar Lampung. Pada penelitian ini digunakan populasi berjumlah 100 orang. Penentu sampel dilakukan dengan menggunakan cara *probability sampling* dengan menggunakan Metode *simple random sampling*. Maka di peroleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 78 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis menggunakan Pengujian Hipotesis secara Parsial uji T dan secara Simultan uji F. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan survey. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada dimensi kualitas pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Mie Ayam Budi Bandar Lampung sebesar 65,3%.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Mie Ayam Budi Bandar Lampung.

ABSTRACT

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY*) DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE AYAM BUDI BANDAR LAMPUNG

**By
Nabila Pratiwi**

This study aims to determine the effect of service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and location towards customer satisfaction. The population of this study were 100 people with 78 people of determinant sample. Determinant of the sample is done by using probability sampling using with simple random sampling method. Then the amount obtained in the study is 78 people. Data collection was done by using questionnaires. The analysis technique uses Hypothesis Testing Partially T test and Simultaneous F test. The research was descriptive verification methode with ex post facto approach and survey. The results showed that significant influence on the dimensions of tangibles, service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and location of Mie Ayam Budi Bandar Lampung was 65.3% used in customer satisfaction.

Keywords : Dimensi Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Mie Ayam Budi Bandar Lampung.