

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Kedai Kopi Doesoen Coffee & Space)

Oleh

Aklas Nurdika Triatama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada kedai kopi Doesoen Coffee & Space. Jenis penelitian ini menggunakan Eksplanatory Research. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kedai kopi Doesoen Coffee & Space. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling dengan sampel 100 orang. Data tersebut diperoleh dari kuesioner menggunakan skala likert. Berdasarkan analisis data penelitian dan analisis data, kualitas pelayanan dengan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di kedai kopi Doesoen Coffee & Space

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kedai Kopi

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION (Study on Doesoen Coffee & Space Coffee Shop)

By

Aklas Nurdika Triatama

This study aims to determine the magnitude of the effect of service quality in increasing customer satisfaction at Doesoen Coffee & Space coffee shop. This type of research uses explanatory research. The population in this study were consumers of the Doesoen Coffee & Space coffee shop. The sampling technique in this study was purposive sampling with a sample of 100 people. The data was obtained from a questionnaire using a Likert scale. Based on research data analysis and data analysis, service quality with dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles has a positive and significant effect on customer satisfaction. This shows that the influence of service quality with dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible forms can increase customer satisfaction at Doesoen Coffee & Space coffee shop

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Coffee Shop