

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Plaza Slipi Jaya Jakarta Barat

Kepuasan pelanggan adalah faktor yang sangat penting dalam setiap usaha, karena faktor tersebut dapat menentukan berkembangnya suatu usaha. Pelanggan adalah salah satu faktor yang mendorong terjadinya penjualan yang merupakan sumber pendapatan perusahaan. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dengan hasil yang mereka dapatkan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 86,6%.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan restoran Pizza Hut cukup baik, sehingga para pelanggannya telah mencapai tingkat kepuasan tertentu.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada organisasi selain restoran, dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen