



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Akmal Hidayal Afkar
44217010114

Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* Onado Café

ABSTRAK

Berkumpul atau menghabiskan waktu di *Cafe* atau *Coffee Shop* untuk saat ini adalah salah satu bagian dari pola hidup seseorang. Menghabiskan waktu di sebuah *Cafe* atau *Coffee Shop* bukan lagi sebuah gambaran yang dimana hanya orang-orang yang mencintai kopi yang akan berada disana, tetapi untuk saat ini gambaran tersebut sudah tidak berlaku dikarenakan seseorang yang datang ke sana bukan hanya seseorang yang mencintai kopi tetapi juga ada orang yang memang bukan seseorang penikmat kopi, tetapi hal tersebut dikarenakan adanya Life Style Untuk mengikuti sebuah tren terkini.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dan Berry (1985) menghasilkan dimensi kualitas pelayanan diantaranya : *Reliability* (kemampuan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik). Dan juga menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2011) Variable yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah: produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas, dan suasana.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme. Metode yang digunakan yaitu survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Subjek pada penelitian ini adalah para pelanggan di Onado Café. Responden dalam penelitian ini sebanyak 99 orang, yang mana semuanya adalah pelanggan Onado Café. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner, studi kepustakaan dan mempelajari buku-buku referensi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga semakin tingginya kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, Dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka tingkat kepuasan pelanggan juga rendah.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



*Mercu Buana University
Faculty of Communication
Studies Public Relations
Akmal Hidayal Afkar
44217010114*

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Onado Café

ABSTRACT

Gathering or spending time at the Cafe or Coffee Shop for now is one part of a person's lifestyle. Spending time in a Cafe or Coffee Shop is no longer a picture where only people who love coffee will be there, but for now that picture is no longer valid because someone who comes there is not only someone who loves coffee but also exists. people who are not coffee connoisseurs, but this is because of the Life Style to follow the latest trends.

The theory used in this study is using the theory proposed by Zeithaml, and Berry (1985) resulting in dimensions of service quality including: Reliability (ability), Responsiveness (Response), Assurance (guarantee), Empathy (empathy), Tangible (physical evidence) . And also using the factors that affect the level of customer satisfaction proposed by Fandy Tjiptono (2011) Variables that affect consumer satisfaction are: product, price, promotion, location, employee service, facilities, and atmosphere.

This research uses the positivism paradigm. The method used is a survey with a descriptive quantitative approach. The subjects in this study were customers at Onado Café. Respondents in this study were 99 people, all of whom were customers of Onado Café. Data collection in this study was obtained through distributing questionnaires, literature studies and studying reference books related to research problems.

The results show that service quality affects customer satisfaction, so the higher the quality of service, the higher the level of customer satisfaction, and vice versa if the quality of service is low, the level of customer satisfaction is also low.

Keywords: Effect of Service Quality, Customer Satisfaction