

## ABTRAKSI

**RISTIAN NUR HASANAH**, Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada KFC Taman Semanan Indah Cengkareng ( dibimbing R.A Nurlinda).

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh kelima dimensi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng secara parsial, (2) Untuk mengetahui kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Taman Semanan Indah Cengkareng secara simultan, (3) Untuk mengetahui dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasa pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng.

Populasi dalam penelitian ini adalah Orang yang mengunjungi KFC Taman Semanan Indah Duri Kosambi (Cengkareng) jakarta 11750 dengan jumlah yang tidak diketahui. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel secara *Quota sampling* dan *Purposive sampling* sebanyak 100 responden. Metode analisi yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji reliabilitas, dan Uji Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) secara sendiri – sendiri atau parsial variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Taman semanan Indah Cengkareng, *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, sedangkan (2) secara bersama – sama atau simultan dari kelima dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Taman semanan Indah Cengkareng. (3) Dan pengaruh yang paling dominan dari dimensi lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KFC Taman Semanan Indah Cengkareng adalah *Tangible* atau fasilitas fisik.

**Kata kunci** : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance,*  
dan **kepuasan pelanggan**

## ABSTRACT

**RISTIAN NUR HASANAH**, Effect Analysis service quality on customer satisfaction at KFC Taman Semanan Indah Cengkareng (adviser R.A Nurlinda).

The purpose of this study was (1) to determine the influence of the five dimensions of service quality on customer satisfaction KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, (2) To determine the five dimensions of service quality on customer satisfaction at KFC Taman Semanan Indah Cengkareng by simultan, (3) To determine the five dimensions of service quality are the most dominant influence on customer gratification KFC Taman Semanan Indah Cengkareng.

The population in this study was a man who visited the KFC Taman Semanan Indah Duri Kosambi (Cengkareng) Jakarta 11750 with an unknown amount. In this study, researchers used a sample by quota sampling and purposive sampling of 100 respondents. Analysis methods used are Validity, reliability test, and Multiple Linear Regression Test.

The results showed that (1) it's own –alone or partially tangible effect on customer satisfaction KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, Reliability effect on customer satisfaction KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, Responsiveness no effect on customer satisfaction KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, empathy effect to customer satisfaction KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, Assurance effect on customer satisfaction KFC Taman Semanan Indah Cengkareng, while (2) simultan eously – together or simultan eously from the five dimensions of service quality have an influence on customer satisfaction KFC Taman Semanan Indah Cengkareng. (3) And the most dominant influence of the dimensions of the five dimensions of service quality on customer satisfaction KFC Taman Semanan Indah Cengkareng.

**Kata kunci** : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, dan Customer satisfaction*