

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Restaurant D'cost Plaza Andalas Padang

Oleh: Winda Amelia Sherman

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di *restaurant D'cost Plaza Andalas Padang*. Pengukuran dimensi kualitas menggunakan lima dimensi kualitas layanan yang terdiri atas dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada 381 pelanggan *Restaurant D'cost Plaza Andalas Padang* yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi berganda untuk melihat dimensi kualitas layanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan *restaurant D'cost Plaza Andalas Padang*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kelima variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Restaurant D'cost Plaza Andalas Padang*. Sedangkan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di *restaurant* ini adalah *reliability*, atau Kehandalan dan diikuti oleh variabel *responsiveness*, *tangibles*, *Assurance*, dan *empathy*.