

ABSTRAK

Holy Dwiulfi (1303754) : Pengaruh *Service Quality* terhadap *Behavioral Intentions* dan *Customer Satisfaction* sebagai Mediasi pada Rumah Makan Sambalado Padang

**Pembimbing : 1. Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
2. Yunita Engriani, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh *services quality* terhadap *customer satisfaction* pada Rumah Makan Sambalado Padang (2) Pengaruh *services quality* terhadap *behavioral intentions* di rumah makan sambalado kota Padang (3) Pengaruh *customer satisfaction* terhadap *behavioral intentions* pada Rumah Makan Sambalado Padang (4) Pengaruh *services quality* dan *customer satisfaction* terhadap *behavioral intentions* pada rumah makan sambalado kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Rumah Makan Sambalado Padang. Sampel yang digunakan sebanyak 120 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Services quality* yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intentions* pada Rumah Makan Sambalado Padang (2) *Services quality* signifikan terhadap *behavioral intentions* pada Rumah Makan Sambalado Padang (3) *Customer satisfaction* signifikan terhadap *behavioral intentions* pada Rumah Makan Sambalado Padang (4) *Services quality* dan *customer satisfaction* terhadap *behavioral intentions* pada Rumah Makan Sambalado Padang.

Kata Kunci: *Services Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Behavioral Intentions, Customer Satisfaction*