

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Kampoeng Lega Cafe**

**Oleh: Muhammad Syafawi**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan dari pengamatan peneliti di Kampoeng Lega Café mengenai kepuasan tamu dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa fakta masalah mengenai kepuasan tamu dan kualitas penelitian di Kampoeng Lega Café. Penelitian ini bermaksud untuk melihat bagaimana kepuasan tamu, kualitas pelayanan dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamudi Kampoeng Lega cafe.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan Kampoeng Lega Café. Sampel penelitian berjumlah 100 orang tamu. Metode pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* data penelitian ini menggunakan data primer yaitu dari penyebaran kuesioner dan data sekunder yaitu jumlah tamu di Kampoeng Lega Café. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi 67 pernyataan yang telah di uji validitas dan realibilitas yang dibagikan kepada tamu Kampoeng Lega Café.

Data yang diperoleh dideskripsikan dengan uji persyaratan analisis dan juga pengujian hipotesis dengan uji regresi linear sederhana dan koefisien determinan menggunakan SPSS 20.00. Hasil penelitian diketahui variabel kualitas pelayanan terjadi kategori baik (73,72%). Variabel kepuasan tamu di kategori baik (74,29%). Uji regresi linear sederhana sebesar 35,986 nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Nilai R square 0,259. 25,9% kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan 74,1% yang mempengaruhi kepuasan tamu adalah faktor lain. Nilai t sebesar 5.848 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat diperoleh adanya pengaruh yang signifikan antar kedua variabel. Pengujian koefisien regresi nilai 0,950 yang nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$  dimana setiap satuan beban kerja dapat menaikkan 0,950 satuan kepuasan tamu.

**Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu.**