ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDY KASUS SATE KHAS SENAYAN DEPOK)

Nur Anisa
2017110009

Pembimbing Tanjung Prasetyo,SE,MP.

Restoran dituntut untuk dapat memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan, dengan memberikan pelayanan yang baik yang melebihi harapan pelanggan mereka akan puas. Terkait masa pandemi Covid -19 ini, restoran juga salah satu dari beberapa sektor yang terkena dampak dari wabah Covid-19. Banyak restoran tidak bisa menjalankan bisnisnya secara normal, sehingga banyak cara agar mereka tetap bertahan dimasa pandemi ini. Salah satunya dengan menerapkan pembatasan sistem jam operasional untuk dine in dan takeaway beserta pembatasan jumlah pelanggan yang berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasaan pelanggan dan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada masa pandemi Covid-19. Metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian , bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan dimensi menghasilkan nilai yang sangat baik , berkenaan dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dimensi ini menghasilkan nilai yang sangat puas serta berdasarkan hasil dari analisa regresi linier tersebut maka diperoleh pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian pada kualitas pelayanan pada Sate Khas Senayan Depok sangat baik namun disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dalam sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, berkenaan dengan kepuasan pelanggan Sate Khas Senayan Depok sangat puas namun disarankan untuk meningkatkan aneka variasi menu agar pelanggan dapat memiliki keinginan untuk mencobanya di kemudian hari, terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelangan pada Sate Khas Senayan Depok berpengaruh , untuk itu disarankan perlunya peningkatan kualitas pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Sate Khas Senayan Depok