

## **ABSTRAK**

IKA WIDIANINGSIH 2013177018, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di “Oppa Abi *Kitchen & Coffee*” di wilayah Jakarta. Dibawah bimbingan Susy Bhudiharty, S.Pd,MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Oppa Abi *Kitchen & Coffee* Jakarta. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang berdomisili di Jakarta dengan kriteria berkunjung lebih dari 1 kali pada Oppa Abi *Kitchen & Coffee*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, analisis regresi linier sederhana kemudian dilakukan dengan uji hipotesisnya menggunakan uji T, dan melihat nilai signifikan (*p-value*). Hasil analisa tentang kualitas pelayanan memiliki rata-rata 4,29 diperoleh bahwa responden menilai sangat baik atas kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman di Oppa Abi *Kitchen & Coffee*. Hasil analisa tentang kepuasan pelanggan memiliki rata-rata 4,08 diperoleh bahwa responden puas dan pelanggan akan datang kembali dengan promo-promo lainnya di Oppa Abi *Kitchen & Coffee*. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Oppa Abi *Kitchen & Coffee* Jakarta.

Saran penelitian ini adalah diharapkan agar pihak pengelola lebih memperhatikan kepedulian karyawan dalam ketetapan waktu penyajian dengan hasil analisa rata-rata 4,03. Oppa Abi *Kitchen & Coffee* diharapkan terus meningkatkan kehandalan, daya tanggap, kepedulian dan peningkatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan



