

Kualitas Pelayanan Membentuk Kepuasan Pelanggan Di Industri Restoran

Thania Frisca Wardhani¹, Waluyo Budi Atmoko², Sugiyarmasto³
Universitas Setia Budi, Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji model kepuasan pelanggan. Kepuasan Pelanggan disebabkan oleh kualitas pelayanan. kualitas pelayanan di pengaruhi oleh orientasi pelanggan. Orientasi pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh motivasi kerja. Sementara orientasi pelanggan juga dipengaruhi oleh motivasi kerja. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan dan karyawan restoran *Rocket Chicken* Surakarta. Teknik penyampelan yang digunakan yang itu *Purposive sampling* sebanyak 40 untuk responden karyawan dan 100 untuk responden pelanggan. Uji hipotesis menggunakan analisis permodelan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian mendapatkan hasil motivasi pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan orientasi pelanggan, kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap orientasi pelanggan, orientasi pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Orientasi pelanggan, Kepuasan kerja, Motivasi kerja.