

## ABSTRAK

### **Anis Siyatun Nufus, 1106164 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon”**

di bawah bimbingan Agus Sudono, SE.,MM dan Dewi Turgarini, SS., MM. Par

Pariwisata merupakan kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) gambaran kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon, (2) gambaran kepuasan konsumen Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon, dan (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas adalah kualitas pelayanan yang terdiri atas *Tangibles* (X1), *Empathy* (X2), *Responsiveness* (X3), *Reliability* (X4), dan *Assurance* (X5) sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif, dalam jumlah sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Berdasarkan hasil olah data, didapatkan pengaruh kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* dan *reliability* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan pada sub variabel tersebut yang memiliki nilai tertinggi yaitu pada sub variabel *tangibles* atau bukti fisik. Sedangkan untuk nilai terendah dapat diperoleh pada sub variabel *responsiveness* atau daya tanggap.

Saran untuk penelitian ini rumah makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon mampu meningkatkan kecepatan karyawannya dalam hal melayani tamu dan menyelesaikan masalah tamu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*Anis Siyatun Nufus, 1106164 “Impact of Service Quality Customer Satisfaction in Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon” Under guidance by Agus Sudono, SE.,MM dan Dewi Turgarini, SS., MM. Par*

*Tourism is an activity aimed at providing tourism services, provide or arrange objects and attractions, business tourism facilities and other related businesses in the field. This study aims to idenrify : (1) an overview of service quality consisting of Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon, (2) an overview of consumer satisfaction Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon, and (3) the impact of service quality on customer satisfaction Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon. The results showed that the independent variable is the quality of service consisting of Tangibles (X1), Empathy (X2), Responsiveness (X3), Reliability (X4) and Assurance (X5) while the dependent variable in this study is consumer satisfaction (Y). Type of research is descriptive and verification, in a sample of 100 respondents. The analytical method used is the method of path analysis. Based on the results of data processing, there is the impact of service quality on the dimensions of responsiveness and reliability that significant effect to consumer satisfaction.*

*Conclusions on the sub-variabel that have the highest value in the sub-variable sub variabel tangibles. While the lowest value obtainable on sub variable or responsiveness.*

*Suggestions for this research Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon able to increase the speed of its employees in serving guests and resolve guest problems.*

*Keywords : Service Quality and Consumer Satisfaction*