

ABSTRAK

Oktaviani Priyana (1104975). “**Pengaruh Service Convenience terhadap Kepuasan Pelanggan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung**” di bawah bimbingan Ridwan Purnama, SH., M.Si dan Gitasiswhara, SE.,Par,MM

Kepuasan pelanggan sudah menjadi pembahasan yang umum untuk dibahas. Banyak diketahui bahwa kepuasan pelanggan ada melalui hasil perbandingan antara *performance* dan *expectation*. Semua industri cukup mengenal bagaimana kerja *customer satisfaction* salah satunya dalam industri pariwisata yang saat ini sangat berkembang, setiap sektor yang ada pada industri pariwisata mencoba memberikan yang terbaik pada konsumen, dengan mencoba memuaskan konsumen dengan acara memebrikan pelayanan yang baik dan memeberikan kemudahan dalam pelayanan tersebut. Adanya pemenuhan tersebut merupakan langkah awal agar tercipta kepuasan pelanggan. Salah satu industri yang merupakan bagian dari industri pariwisata adalah industri makanan dan minuman. Berbagai usaha berdiri, mencoba hadir ditengah masyarakat dengan mencoba memberikan yang terbaik melalui makanan dan minuman serta dengan diimbangi dengan kemudahan dalam pelayanan yang berkualitas. Namun disamping itu tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar mampu menghasilkan *customer satisfaction*. Dalam industri makanan dan minuman kemudahan dalam memebrikan pelayanan disebut juga *service convenience*, kepuasan yang datang dari kemudahan pelayasnan yang dialami pelanggan. Setiap restoran berlomba memebrikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan yang berkunjung. Hal tersebut menjadikan tingkat persaingan di industri makanan dan minuman saat ini semakin kompetitif khususnya untuk segi pelayanan kerana kualitas pelayanan adalah salah satu poin penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memilih Garden Restoran sebagai objek. *Variabel independent* dalam penelitian ini adalah *service convenience* (*X*) dan kepuasan pelanggan sebagai *variabel dependen* (*Y*). Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap pelanggan yang pernah berkunjung dan merasakan kemudahan pelayanan Garden Restoran. Berdasarkan hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *service convenience* terhadap kepuasan pelanggan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel.

Kata Kunci: *Service Convenience* dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Oktaviani Priyana (1104975) “The influence Service Convenience Of Customer Satisfaction in Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung” under the guidance of Ridwan Purnama, SH.,M.Si and Gitasiswhara, SE.,Par.,MM

Customer satisfaction has been a common subject to be discussed. Customer satisfaction is well known to be the result of the comparison between performance and expectation. All of industries have known how customer satisfaction works. One of the industry which develops rapidly nowadays and concerns in customer satisfaction is tourism industry. In order to satisfy the customers, every sectors in tourism industry attempt to serve the best by giving a good service and convenience. This fulfillment is considered to be the first step to create customer satisfaction. One particular branch in tourism industry which tries to help creating customer satisfaction by fulfilling consumers' bodily needs is food and beverage industry. Meanwhile, there are many food and beverage companies which try to give their best service to consumers through providing a high-quality service and convenience to satisfy consumers. Furthermore, this particular service aimed to fulfill the customers' needs to create customer satisfaction. In food and beverage industry, a convenience which is given to customers is called service convenience. It appears from the costumer service which is implemented to the customers. There are also many restaurants which compete to each other to create the best customers service to their customers. This phenomenon creates a higher and competitive competition in food and beverage industry, especially in the matter of service because of the service quality which is considered to be the one of the important point to create customer satisfaction. The present study chooses Garden Restaurant to be the object of research. The independent variable in this research is service convenience (X) and the customer satisfaction as the dependent variable (Y). The sample of this study includes 100 respondents which visit Garden Restaurant and asking them to fill a questionnaire. The result of the research shows that there is a significant influence between service convenience toward customer satisfaction in Garden Restaurant of Savoy Homann Bidakara Hotel.

Key words: service convenience, customer satisfaction