

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada Kedai Belikopi Kota Kediri

Mochammad Nuril Hudanto
Email: Fingrencrew@gmail.com

Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

Dosen Pembimbing I : Drs. Sujiono, M.M

Dosen Pembimbing II : Krissantina Eferyn, SE,M Ak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kedai Belikopi Kediri. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 60 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Alat uji yang digunakan adalah uji instrumen penelitian dan analisis regresi. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di toko BeliKopi diketahui $5.783 > 1.184$ dengan signifikansi $0.000 > 0,05$; kemudian H_0 ditolak dan H_a diterima. adalah variabel lain yang tidak diperiksa dalam penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Influence of Service Quality on Satisfaction at Kediri Coffee Shops

Mochammad Nuril Hudanto
Email:Fingrencrew@gmail.com

Faculty of Economics, University of Kediri

Advisor I : Drs. Sujiono, M.M

Advisor II : Krissantina Eferyn, SE,M Ak

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction Kedai Belikopi Kediri. This study used a sample of 60 respondents. Sampling using random sampling technique. The test equipment used is research instrument test and regression analysis. The relationship between service quality and customer satisfaction at BeliKopi shops is known to be $5,783 > 1,184$ with a significance of $0,000 > 0.05$: then H_0 is rejected and H_a is accepted. is another variable that is not examined in research.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*