

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di rumah makan Gogi Grill. Gogi Grill merupakan salah satu rumah makan atau restoran yang berada di Yogyakarta yang menyajikan makanan barbeku (*barbeque/BBQ*) dengan tema Korea Selatan. Penelitian ini bersifat kausal eksplanatori dengan metode kuantitatif. Pengumpulan data diambil dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuisioner yang dibagikan secara langsung kepada 156 responden yang merupakan pelanggan rumah makan Gogi Grill yang mempunyai pengalaman kunjungan minimal dua kali. Data sekunder diambil dari dokumen dan jurnal, artikel internet, buku dan sebagainya. Metode penyampelan menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas layanan yaitu ketanggapan, keandalan, empati, jaminan dan bukti fisik sebagai variabel independen. Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Alat analisis yang digunakan adalah program SPSS. Pengujian dilakukan menggunakan analisis regresi berganda dan sederhana.

Hasil uji regresi berganda antara dimensi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yaitu secara simultan lima dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara secara parsial dalam dimensi kualitas layanan yaitu ketanggapan, keandalan, jaminan, dan bukti fisik memiliki koefisien regresi positif, sedangkan empati memiliki koefisien regresi negatif. Dapat disimpulkan juga terdapat dua variabel dalam dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu ketanggapan dan jaminan. Sementara hasil uji regresi sederhana antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif. Kepuasan pelanggan akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada rumah makan Gogi Grill.

Kata kunci: ketanggapan, keandalan, empati, jaminan, bukti fisik, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

*This research aims to review the influence of service quality dimension towards customer satisfaction and customer loyalty at Gogi Grill. Gogi Grill is one of many restaurants in Yogyakarta which serves South Korean Barbeque (BBQ) dining experience. This research is an explanatory research conducted with quantitative method. The data collection is divided into two, primary and secondary data. The primary data is collected by spreading questionnaire to 156 respondents consist of Gogi Grill customers who had minimum of twice visits experience. Secondary data is taken from documents and journals, internet articles, books and so on. The method used is non-probability sampling with purposive sampling technique. There are two variabels used in this research: independent and dependent. For this research, the five dimensions of service quality is applied as independent variabels, which are: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles. For its dependent variabels, this research applies customer satisfaction and customer loyalty. After the data is obtained, it is analysed through SPSS program using simple and multiple regression analysis.*

*As the results of the multiple regression analysis, between service quality dimensions and customer satisfaction, show that five dimensions of service quality have given significant and positive effect towards customer satisfaction simultaneously. Partially, some of the service quality dimensions, which are responsiveness, reliability, assurance, and tangibles, have shown positive regression coefficient, whereas empathy have shown negative regression coefficient. It can be concluded also that there are two variabels in service quality which have given significant effect towards customer satisfaction, namely responsiveness and assurance. While the results of simple regression analysis, between customer satisfaction and customer loyalty, show that customer satisfaction have given higher significant and positive effect. In other words, customer satisfaction will increase customer loyalty at Gogi Grill.*

*Key words: assurance, customer loyalty, customer satisfaction, empathy, reliability, responsiveness, service quality, tangibles*