

INTISARI

Kualitas Pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan pemberian pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memenuhi lima dimensi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Pizza Hut Jl. Sudirman Yogyakarta serta berbagai kebijakan pelayanan yang dilakukan oleh Restoran Pizza Hut guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, harapan pelayanan, kepuasan pelanggan,
pengaruh kebijakan

ABSTRACT

Quality of Service is a dynamiv condition related to products, services, people, processes and service delivery that meet or exceed customer expectations. For service provided can meet customer satisfaction, then the service should meet five dimensions of quality.

The purpose of this thesis was to determine the effect of services of quality on customer satisfaction in Restaurant Pizza Hut Jl. Sudirman Yogyakarta in order to increase customer satisfaction.

Keywords : Quality of Service, Service Expetations, Customer Satisfaction, Influence Policy