

INTISARI

Asri Endani Sihombing. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pizza Hut Cabang Jl.Jenderal Sudirman No.53 Yogyakarta”. (Dibimbing oleh Dra. Neni Pancawati, M.Si.).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh setiap Pizza Hut Cabang Jl.Jenderal Sudirman No.53 Yogyakarta kepada setiap pelanggannya dan mengetahui apakah variable-variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Pizza Hut Cabang Jl.Jenderal Sudirman No.53 Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan melakukan interview atau wawancara kepada 10 pelanggan Pizza Hut Cabang Jl.Jenderal Sudirman No.53 Yogyakarta.

Hasil wawancara menunjukkan, bahwa Pizza Hut Cabang Jl.Jenderal Sudirman No.53 Yogyakarta telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi terciptanya kepuasan pelanggan. Namun, dari lima variabel dimensi kualitas pelayanan, variabel *assurance* (jaminan) kurang berperan dalam pengaruh kepuasan pelanggan. Diharapkan Pizza Hut Cabang Jl.Jenderal Sudirman No.53 Yogyakarta lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatnya kualitas pelayanan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Asri Endani Sihombing. 2016. "The Influence of service quality on customer satisfaction in Pizza Hut Cabang Jl.Jenderal Sudirman 53 Yogyakarta". (Supervised by Dra. Neni Pancawati, M.Sc.).

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction provided by any Pizza Hut Branch Jl.Jenderal Sudirman 53 Yogyakarta to every customer and determine whether variables tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy affect the level of customer satisfaction Pizza Hut branch Jl.Jenderal Sudirman 53 Yogyakarta.

The method used is descriptive method with qualitative approach. Data used in this study are primary data by conducting interviews or interviews to 10 customers Pizza Hut Branch Jl.Jenderal Sudirman 53 Yogyakarta.

Interviews showed that Pizza Hut Branch Jl.Jenderal Sudirman 53 Yogyakarta has met service quality dimensions, so that it can affect the creation of customer satisfaction. However, of the five dimensions of service quality variables, variable assurance (guarantee) lesser role in the influence of customer satisfaction. Expected Pizza Hut Branch Jl.Jenderal Sudirman 53 Yogyakarta more increase the quality of service. Increasing the quality of service, it will also increase the customer satisfaction.