

ABSTRAK

M EDHY KUSWORO FASA. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Yabie Kopi (studi kasus Jl. Tuamang No.2A)*. Dibimbing oleh Dr. HENDRA, S.E., M.Si. dan Drs. VINSENSIUS MATONDANG, MBA.

Perkembangan usaha dalam sektor layanan menjadi strategi yang sering di pakai oleh pelaku usaha untuk membangun kenyamanan yang tujuannya memberikan kepuasan dengan layanan yang diberikan, sedangkan dilihat dari data perkembangan pengunjung yang dimiliki Café Yabie Kopi selama dua tahun belum optimal sehingga perlu di tingkatkan, salah satu solusi terbaik dalam meningkatkan kualitas layanan adalah dengan menerapkan kualitas layanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan di Café Yabie Kopi Jl. Tuamang No.2A. Terdapat lima aspek yang digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *Purposive Sampling* data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Alat untuk uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible* dan *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan *responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji f di temukan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Café Yabie Kopi Jl. Tuamang No.2A Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara dengan presentase pengaruh 63.2% sedangkan sisanya 36.8% tidak dijelaskan atau tidak dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*