

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN

Studi Kasus pada Restoran Fajar 888 – Batam

**Irene Fransisca Manik
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2003**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan penyambutan dengan kepuasan pelanggan, mengetahui hubungan antara pelayanan pemberian daftar menu dengan kepuasan pelanggan, mengetahui hubungan antara pelayanan penyajian dengan kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui hubungan antara pelayanan pembayaran dan ucapan terimakasih dengan kepuasan pelanggan.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode statistik yaitu korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan kuat antara : 1) Hubungan antara pelayanan penyambutan dengan kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari nilai r yang diperoleh yaitu sebesar 0,735 dan nilai t hitung ($10,73$) $>$ t tabel ($1,661$). 2) Hubungan antara pelayanan pemberian daftar menu dengan kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari nilai r yang diperoleh yaitu sebesar 0,671 dan nilai t hitung ($8,96$) $>$ t tabel ($1,661$). 3) Hubungan antara pelayanan penyajian dengan kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari nilai r yang diperoleh yaitu sebesar 0,755 dan nilai t hitung ($11,39$) $>$ t tabel ($1,661$). 4) Hubungan antara pelayanan pembayaran dan ucapan terimakasih dengan kepuasan pelanggan, dilihat dari nilai r yang diperoleh sebesar 0,774 dan nilai t hitung ($12,10$) $>$ t tabel ($1,661$).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan kuat antara pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT
THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICES AND CONSUMERS'
SATISFACTION
A Case Study at Fajar 888 Restaurant – Batam

**Irene Fransisca Manik
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2003**

The goal of this study was to know the relationship between welcoming services and the consumers' satisfaction, the relationship between the act of giving list of menu services and the consumers' satisfaction, the relationship between the act of providing service and consumers' satisfaction, and the relationship between payment service, thank you statement, and the consumers' satisfaction.

The data in this study were obtained from questionnaires and interviews. Data analysis technique used was correlation statistical method.

The study results showed that there were positive and strong relationships between: (1) welcoming service and the consumers' satisfaction, it could be seen from r-value obtained, i.e. 0.735 with t- value $10.73 > t\text{-table}(1,661)$; (2) the act of giving list of menu services and the consumers' satisfaction, it could be seen from r-value obtained, i.e. 0.671 with t- value $8.96 > t\text{-table}(1,661)$; (3) the act of providing service and the consumers' satisfaction, it could be seen from r-value obtained, i.e. 0.755 with t- value $11.39 > t\text{-table}(1,661)$; (4) payment service and thank you statement, and the consumers' satisfaction, it could be seen from r-value obtained, i.e. 0.774 with t- value $12.10 > t\text{-table}(1,661)$.

Therefore, it could be concluded that there were positive and strong relationship between services and consumers' satisfaction.