

ABSTRAK

Andika Ahmad Solehan (11150399) Analisa Tingkat Pelayanan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Servqual* pada Pizza Hut Grand Kota Bintang Bekasi.

Pizza Hut merupakan restoran yang sudah lama berdiri di negara Italia dan sudah berkembang di beberapa negara, salah satunya di negara Indonesia. Pertama di Indonesia didirikan di Jakarta Teater (Menara Cakrawala) pada tahun 1985. Penelitian terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut ini menggunakan metode *servqual*. *Servqual* adalah alat yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan dengan menggunakan kuesioner yang berkaitan dengan restoran tersebut agar lebih mudah melihat baik atau tidaknya pelayanan pelanggan dalam model kualitas jasa. Dalam hal ini terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dalam dimensi Tangible (0,00), Reliability (0,05), Responsiveness (0,00), Empathy (0,03) terhadap kepuasan pelayanan di Pizza Hut Kota Bintang Bekasi. Dimensi Assurance tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dikarenakan hasilnya: -0,01 maka hasil tersebut belum mampu memuaskan keinginan pelanggan dan perlu adanya perbaikan kualitas terhadap pelayanan customer service di Pizza Hut Kota Bintang Bekasi.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, Pizza Hut

ABSTRACT

Andika Ahmad Solehan (11150399) Analysis of Service Level of Customer Satisfaction with Servqual Method at Pizza Hut Grand Kota Bintang Bekasi

Pizza Hut is a restaurant that has long been established in Italy and has developed in several countries, one of which is in Indonesia. The first in Indonesia was established in Jakarta (Menara Cakrawala) in 1985 Research on the quality of service to customer satisfaction Pizza Hut uses the servqual method. Servqual is a tool used to measure customer perceptions and expectations by using a questionnaire related to this restaurant so that it is easier to see whether or not customer service is in the service quality model. In this case there is a significant difference between service quality in the dimensions of Tangible (0.00), Reliability (0.05), Responsiveness (0.00), Empathy (0.03) on service satisfaction in Pizza Hut Kota Bintang Bekasi available as Pizza Hut Kota Bintang Bekasi

Keywords: Kepuasan Pelanggan, Servqual, Pizza Hut

