

## ABSTRAK

Berdasarkan persepsi pelanggan yang didapatkan dari kotak keluhan pelanggan yang disediakan restoran Bebek H.Slamet dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan pelanggan Bebek H.Slamet cabang Radio Dalam menjadi kurang puas yang berakibat terhadap penurunan pendapatan restoran Bebek H.Slamet cabang Radio Dalam. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilaksanakan di restoran Bebek H.Slamet cabang Radio Dalam Jakarta, untuk mengetahui kepuasan pelanggan di restoran Bebek H.Slamet cabang Radio Dalam Jakarta, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan restoran Bebek H.Slamet cabang Radio Dalam Jakarta Selatan.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian berupa studi deskriptif dan kausal. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk penelitian adalah kuesioner dan wawancara. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan jenis *insidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian analisis data digunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Bebek H.Slamet cabang Radio Dalam Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial didapatkan variabel *empathy* dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel *tangible*, *reliability* dan *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 70,5% dan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian kali ini.

Kesimpulan yang didapatkan ialah pelaksanaan kualitas pelayanan di restoran Bebek H.Slamet cabang Radio Dalam Jakarta Selatan sudah masuk kedalam kategori “cukup baik” dan kepuasan pelanggan masuk dalam kategori “puas”. Namun ada beberapa aspek yang baiknya jika dilakukan perbaikan yaitu aspek *reliability*, yakni dalam hal ketepatan pesanan

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan**