

ABSTRACT

Name : Rachel Desideria Lembono
Study Program : Hotel Business Program
Title : *The Influence Of Service Quality on Customer Satisfaction At Fore Coffee Taman Anggrek Mall.*

Modern citizens in Jakarta now has an instant lifestyle, because of that many take-away coffee shops at affordable prices but do not provide space for communication that have sprung up in Jakarta. Fore coffee is a startup coffee shop with a take away concept and provides communication space for customers. The purpose of this study was to determine whether there is an influence of service quality on customer satisfaction at Fore coffee Taman Anggrek Mall. Writing in this study uses quantitative descriptive analysis methods. Data collection was carried out based on observation and distribution of questionnaires to 98 respondents. The population in this study is the number of Fore coffee customers in Taman Anggrek Mall studied in the period November 2019 - December 2019. The results of this study indicate that there are 64.4% contribution of service quality to customer satisfaction at Fore coffee Taman Anggrek Mall, while 35, 6% is the influence of other external factors.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Fore Coffee, Coffee shop.

ABSTRAK

Nama : Rachel Desideria Lembono
Program Studi : Bisnis Perhotelan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Fore Coffee Mall Taman Anggrek.

Masyarakat *modern* di Jakarta sekarang ini memiliki gaya hidup yang serba cepat dan *instant*, dikarenakan itu banyak kedai – kedai kopi berkonsep take away dengan harga yang terjangkau tetapi tidak menyediakan ruang untuk berkomunikasi yang bermunculan di Jakarta. Fore coffee adalah salah satu kedai kopi *start-up* dengan konsep take away dan menyediakan ruang berkomunikasi untuk para pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Fore coffee Mall Taman Anggrek. Penulisan di dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan berdasarkan observasi dan penyebaran kuisioner kepada 98 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah dari pelanggan Fore coffee di Mall Taman Anggrek yang diteliti pada periode November 2019 – Desember 2019. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat 64,4% kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Fore coffee Mall Taman Anggrek, sedangkan 35,6% merupakan pengaruh dari faktor eksternal lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Fore coffee, Kedai kopi.