

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JATINANGOR HOUSE SETURAN**

Aldy Syahputra Prasetyo

141200287

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta.

141200287@student.upnyk.ac.id

ABSTRAK

Persaingan bisnis makanan dan minuman di Yogyakarta cukup ketat. Ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur melalui kualitas pelayanan sebagai kontrol atas tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan hasil yang ditemukan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Jatinangor House. Melalui pengukuran korelasi didapatkan hasil pengaruh sebesar 11,5% dimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan pada presentase lain dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Bisnis Makanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan