

# **Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada The Coffee Bean & Tea Leaf Cabang Pancoran)**

**Oleh**

**Bambang Maulana**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang diajukan oleh analisa jalur pada setiap hubungan kausal antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan 50 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan The Coffee Bean & Tea Leaf Cabang Pancoran. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *partial least square* dan uji hipotesis menggunakan t-statistik dengan nilai kepercayaan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa puas terhadap The Coffee Bean & Tea Leaf Cabang Pancoran jika pelayanan sudah terpenuhi. Kami menyarankan kepada manajemen agar lebih mengoptimalkan Kualitas Pelayanan agar para konsumen merasa nyaman dan lebih memperhatikan faktor lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

**Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan  
(Studi Pada The Coffee Bean & Tea Leaf  
Cabang Pancoran)**

*By*

**Bambang Maulana**

**Abstract**

*This study was conducted to examine the contribution (contribution) filed by path analysis on any causal relationship between the variables of service quality and customer satisfaction. In this study used a sample of 50 people. Sampling technique using a non-probability sampling with purposive sampling technique. This study was conducted to examine the effect of these variables on the Service Quality Customer Satisfaction The Coffee Bean & Tea Leaf Branch Pancoran. The number of samples taken in this study were 50 respondents. The analysis technique used is partial least square and hypothesis testing using t-statistics with a confidence value of 5%. The results showed that the variables of service quality that is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy a significant positive effect on customer satisfaction. It can be concluded that customers will be satisfied to The Coffee Bean & Tea Leaf Branch Pancoran if the service has been fulfilled. We suggest to the management to better optimize the service quality that consumers feel comfortable and more attention to other factors that affect customer satisfaction.*

*Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction*