PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI MARUGAME UDON INDONESIA

FINAL PROJECT

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Sarjana Teknik (S.T)

Oleh :

Dea Azzahra

ID No. 004201905044

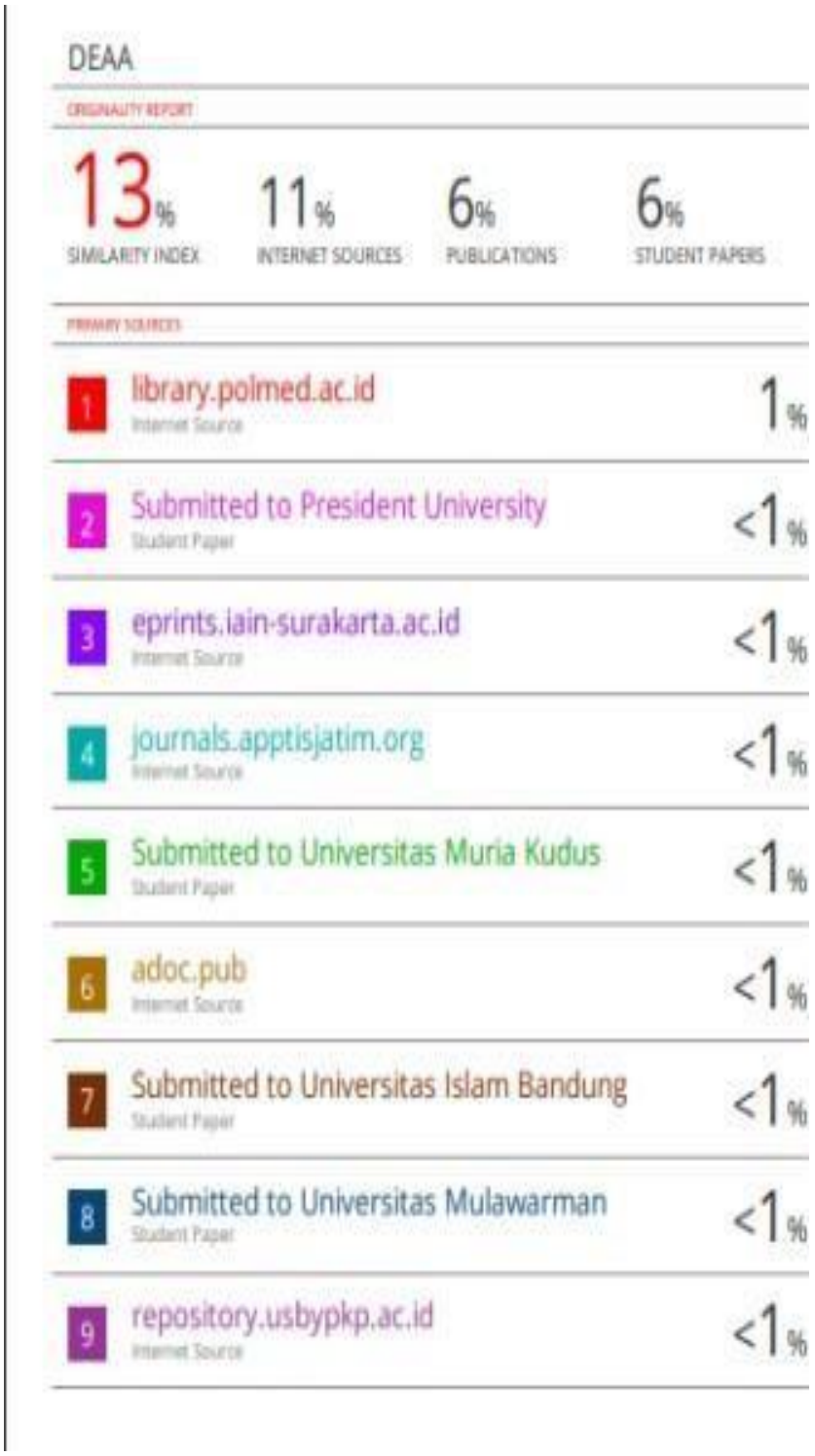
FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

CIKARANG

JUNI, 2023

HASIL CEK TURNITIN



DEAA

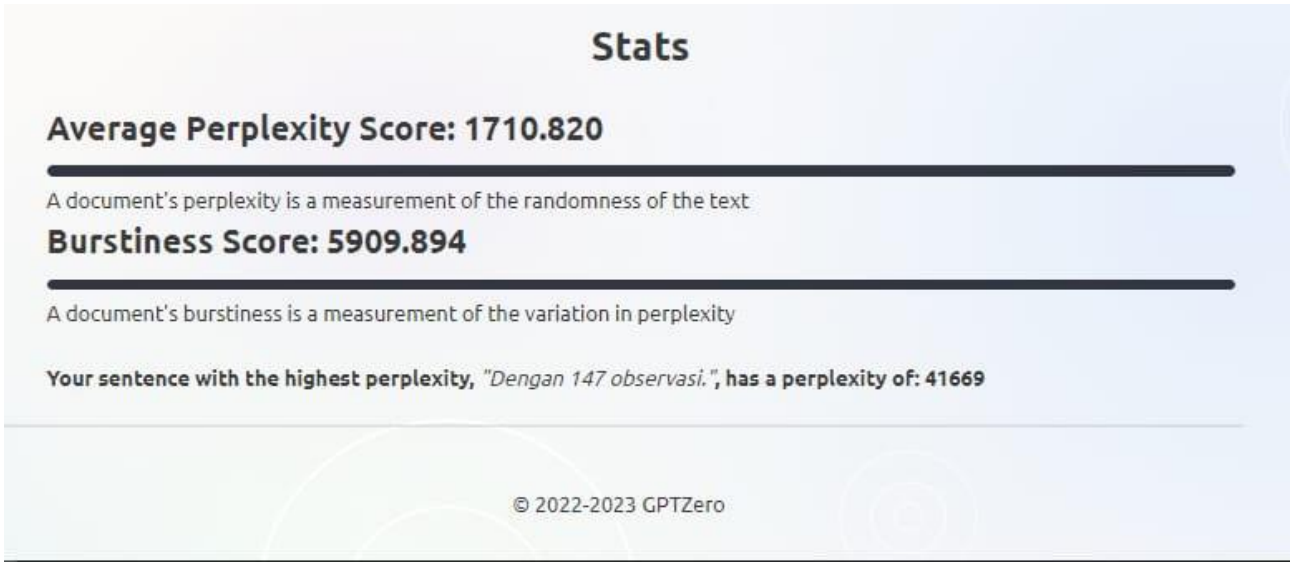
ORIGINALITY REPORT

13%	11%	6%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	library.polmed.ac.id Internet Source	1%
2	Submitted to President University Student Paper	<1%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1%
4	journals.apptisjatim.org Internet Source	<1%
5	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1%
6	adoc.pub Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Islam Bandung Student Paper	<1%
8	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1%
9	repository.usbypkp.ac.id Internet Source	<1%

AI BASED PLAGIARISM CHECKING RESULT



ABSTRAK

Marugame Udon merupakan salah salah satu perusahaan retail makanan yang sudah berdiri pada 14 Februari 2013 yang memproduksi berbagai macam makanan Jepang. Restoran tersebut pertama kali di buka di Mall Taman Anggrek ibukota Jakarta. Memiliki 1100 cabang di Indonesia dan akan dibuka kurang lebih 25 restoran di tahun 2023. Karena banyaknya gerai yang dibuka dan pelanggannya sudah banyak di berbagai kota, Marugame Udon perlu melakukan evaluasi sejauh mana konsumennya puas dengan layanan restorannya. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui seberapa puas pelanggan Marugame Udon terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui dampaknya ke loyalitas pelanggan. Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode servqual yang dimodifikasi untuk mengetahui kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Marugame Udon. Pengujian statisktik menggunakan software *Smart* PLS4 (*Partial Least Square)* dari 110 responden dipilih menggunakan teknik *random sumpling*. Hasil yang diperoleh bahwa ada tiga faktor yang perlu di tingkatkan yaitu keandalan (*realibility),* ketanggapan *(responsiveness),* kepedulian *(emphaty)* dari restoran Marugame Udon terhadap kualitas pelayanan. Untuk kualitas layanan didapati bahwa kualitas layanan berpengaruh kepuasan pelangan, selanjutnya kepuasan pelanggan perpengaruh terhadap loyalitas.

Kata Kunci: *Udon, Servqual, Restoran, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, loyalitas pelanggan.*