

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AT SAMBALADO
PADANG PANJANG RESTAURANT USING SERVQUAL
(*SERVICE QUALITY*) METHOD**

Dicky Prima Dicka¹, Zeshasina Rosha¹, Yulihar Mukhtar¹

¹Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University

Email : dickyprima63@gmail.comzeshasina@yahoo.comyulihar_mukhtar@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to determine how customer satisfaction at Sambalado Padang Panjang Restaurant uses servqual (Service Quality) method. The population is all customers of Sambalado Padang Panjang Restaurant with a total sample of 138 customers. The sampling method in this study was purposive sampling. The data analysis method consists of the instrument data test used is the validity and reliability test, importance performance analysis and Cartesian diagram

From the results of hypothesis testing that has been done, it can be concluded if seen from the overall average importance performance value of 94.73% which is included in the classification is not satisfied, it means that the customers of Sambalado Padang Panjang restaurant as a whole are not satisfied with the quality of the services provided because if the value of importance performance <100 which shows the performance is smaller than customer expectations.

Keywords: *Customer Satisfaction, SERVQUAL (Service Quality)*

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN SAMBALADO PADANG PANJANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*)

Dicky Prima Dicka¹, Zeshasina Rosha¹, Yulihar Mukhtar¹

¹ Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

Email : dickyprima63@gmail.com zeshasina@yahoo.com yul_mukhtar@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Sambalado Padang Panjang menggunakan metode servqual (*Service Quality*). Populasinya adalah seluruh pelanggan Rumah Makan Sambalado Padang Panjang dengan jumlah sampel sebanyak 138 orang pelanggan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Metode analisis data terdiri dari uji instrumen data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, analisis *importance performance* serta diagram kartesius

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan jika dilihat dari rata-rata secara keseluruhan nilai *importance performance* adalah sebesar 94,73% yang termasuk dalam klasifikasi belum puas, berarti pelanggan rumah makan Sambalado Padang Panjang secara keseluruhan belum puas terhadap kualitas layanan yang diberikan dikarenakan jika nilai *importance performance* ≤ 100 yang menunjukkan kinerja lebih kecil dari harapan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL (*Service Quality*)