

ABSTRAK

Merembaknya bisnis kuliner di Indonesia terutama pada endemi COVID-19, mendorong pengusaha untuk memperkuat pemasarannya agar dapat bersaing dengan kompetitor lain. Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan merupakan aspek yang penting dalam pemasaran. Jika layanan yang diterima pelanggan sesuai dan memenuhi kebutuhan, maka kualitas layanan dikategorikan baik dan juga sebaliknya. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen dan juga sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan menggunakan lima dimensi kualitas layanan pada metode SERVQUAL apakah berdampak positif pada kepuasan pelanggan UMKM Geprek Jawa Serang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan deskriptif kausal sebagai karakteristik jenis penelitiannya. Populasi yang diambil merupakan masyarakat yang berdomisili di Kota Serang, Kabupaten Serang, Kota Cilegon, Kabupaten Pandeglang, dan Kabupaten Lebak. Sampel penelitian ini adalah 400 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS.

Hasil dari penelitian ini adalah seluruh dimensi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan UMKM Geprek Jawa Serang. Dimensi empati paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang ditandai dengan koefisien regresi paling besar yaitu sebesar 0,420. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berharap UMKM Geprek Jawa Serang dapat meningkatkan kualitas layanannya sehingga konsumen puas dan berminat datang kembali serta merekomendasikan restoran ini kepada orang lain. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya melakukan penambahan variabel lain selain variabel yang terdapat pada penelitian ini yang memungkinkan untuk hasil yang berbeda.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Metode SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan