

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan terhadap kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dari restoran Waroeng Steak & Shake yang berjumlah 96 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Data diperoleh melalui data primer dengan cara mengajukan kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, uji hipotesis serentak (uji F), uji hipotesis parsial (uji t) dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian pada analisis regresi yang pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan, baik secara serentak maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel memahami harapan pelanggan.

Hasil penelitian pada analisis regresi yang kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total dan pemberian wewenang kepada karyawan secara simultan dan parsial terhadap kesetiaan pelanggan. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan adalah variabel pemberian wewenang kepada karyawan.

Kata kunci : memahami harapan pelanggan, kerjasama dengan pelanggan, manajemen mutu total, pemberian wewenang kepada karyawan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

ABSTRACT

This research having a purpose to know influence of understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer satisfaction and customer loyalty. Responder in this research is customer from Waroeng Steak & Shake restaurant amounting to 96 people. The sample collected using convenience sampling method. Data obtained through primary data by sharing questionnaire to responder. Analyze data conducting by using double analysis regression, the hypothesis simultaneously test (F-test), the hypothesis partial test (t-test) and coefficient of determination.

Result of this research on first regression analysis indicates that there are influenced are positive and significant between understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer satisfaction variable simultaneously and partially. Variable which have dominantly significant affected to customer satisfaction is understanding customer expectation variable.

Result of this research on second regression analysis indicates that there are influenced are positive and significant between understanding customer expectation, building service partnership, total quality management and empowering employees to customer loyalty variable simultaneously and partially. Variable which have dominantly significant affected to customer loyalty is empowering employees variable.

Keywords: *understanding customer expectation, building service partnership, total quality management, empowering employees, customer satisfaction and customer loyalty*