**ABSTRAK**

Tia Malinda / 26189100 / 2019 / Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen D'Besto Chicken Burger di Jalan Sungai Landak No 10 / Pembimbing : Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing dipasar. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan pelanggannya. Kepuasan Pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya. Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis *fast food fried chicken*. D'BESTO CHICKEN BURGER adalah merek salah satu *fast food fried chicken* yang memfokuskan produknya kepada *fried chicken* dengan harga murah. D'BESTO CHICKEN BURGER dalam penjualannya juga terkendala masalah seperti keraguan konsumen akan kualitas fried chiken murah. Para peneliti meyakini bahwa ada aspek yang memicu terciptanya keputusan pembelian konsumen diantaranya adalah kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen D'BESTO CHICKEN BURGER di Jalan Sungai Landak No 10, Cilincing, Jakarta Utara.

Teori yang digunakan untuk mendukung penulisan ini adalah definisi jasa, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen. Kemudian diukung oleh teori mengenai hubungan antara jasa, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.

Obyek penelitian ini adalah D'BESTO CHICKEN BURGER. Sampel penelitian ini adalah orang-orang yang mengkonsumsi produk D'BESTO CHICKEN BURGER. Teknik pengambilan sampel adalah *Non-Probability Sampling* dengan *Judgement Sampling*. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung ke pelanggan D'BESTO CHICKEN BURGER untuk memperoleh 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk pengujian model dengan menggunakan SPSS 20.0.

Penelitian ini menjelaskan bahwa satu variabel yaitu kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga daya tarik kualitas layanan meningkat maka akan meningkat pula kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Saran bagi perusahaan D'BESTO CHICKEN BURGER agar lebih mengevaluasi kebersihan restoran agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan dari perusahaan itu sendiri. Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel harga, produk, dan lokasi agar penelitian dapat menjadi lengkap dan baik.