

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA CHAMPION CAFÉ MEDAN

Oleh :
Intan Bona Rejeki Sinaga
160311009

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Champion Café Medan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung atau pelanggan Champion Café Medan yang berjumlah 99 responden. Teknik analisis menggunakan regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara bukti fisik dengan keunggulan bersaing, dimana t_{hitung} sebesar 11,594, sedangkan t_{tabel} dengan $N=99$ pada taraf signifikansi 10% sebesar 1,661, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,594 > 1,661$). (2) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keandalan dengan keunggulan bersaing, dimana t_{hitung} sebesar 4,095, sedangkan t_{tabel} dengan $N=99$ pada taraf signifikansi 10% sebesar 1,661, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,095 > 1,661$). (3) tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara empati dengan keunggulan bersaing, dimana t_{hitung} sebesar 0,780, sedangkan t_{tabel} dengan $N=99$ pada taraf signifikansi 10% sebesar 1,661, jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,780 < 1,661$). (4) tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara daya tanggap dengan keunggulan bersaing, dimana t_{hitung} sebesar -5,429, sedangkan t_{tabel} dengan $N=99$ pada taraf signifikansi 10% sebesar 1,661, jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-5,429 < 1,661$). (5) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara jaminan dengan keunggulan bersaing, dimana t_{hitung} sebesar 5,124, sedangkan t_{tabel} dengan $N=99$ pada taraf signifikansi 10% sebesar 1,661, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,124 > 1,661$).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keunggulan Bersaing

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMPETITIVE ADVANTAGE CHAMPION CAFÉ MEDAN

**Intan Bona Rejeki Sinaga
160311009**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on competitive advantage at Champion Café Medan. The method used is descriptive quantitative. The data collection technique used a questionnaire and the sampling technique used was random sampling. The sample in this study were 99 respondents or customers of Champion Café Medan.

The analysis technique uses multiple regression. The results of this study indicate that (1) there is a positive and significant relationship between tangibles and competitive advantage, where t_{count} is 11.594, while t_{table} with $N = 99$ at the 10% significance level is 1.661, so $t_{count} > t_{table}$ ($11.594 > 1.661$). (2) there is a positive and significant relationship between reliability and competitive advantage, where t count is 4.095, while t table with $N = 99$ at the 10% significance level is 1.661, so $t_{count} > t_{table}$ ($4.095 > 1.661$). (3) there is no positive and significant relationship between empathy and competitive advantage, where t count is 0.780, while t_{table} with $N=99$ at the 10% significance level is 1.661, so $t_{count} > t_{table}$ ($0.780 < 1.661$). (4) there is no positive and significant relationship between responsiveness and competitive advantage, where t_{count} is -5.429, while t_{table} with $N = 99$ at the 10% significance level is 1.661, so $t_{count} > t_{table}$ ($-5.429 < 1.661$). (5) there is a positive and significant relationship between assurance and competitive advantage, where t_{count} is 5.124, while t_{table} with $N = 99$ at 10% significance level is 1.661, so $t_{count} > t_{table}$ ($5.124 > 1.661$).

Keywords: Service Quality, Competitive Advantage