

## ABSTRAK

**Fahmy Efendy Siregar, NIM. 708221038. “Pengaruh Kepribadian Karyawan dan Keterampilan Karyawan Terhadap Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan”. Skripsi. Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, 2013.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh Kepribadian karyawan terhadap Pelayanan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan; 2) pengaruh Keterampilan karyawan terhadap Pelayanan secara pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan; 3) pengaruh Kepribadian terhadap Kepuasan pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan; 4) pengaruh Keterampilan karyawan terhadap Kepuasan pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan; dan 5) pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Restoran Ayam Penyet Joko Solo Medan Jalan Merak Jingga. Sampel penelitian sebanyak 100 orang pelanggan. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan studi dokumentasi, observasi dan skala angket. Teknis analisis data menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi secara tidak langsung oleh kepribadian dan keterampilan karyawan melalui pelayanan dengan persamaan struktural dari pelayanan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan yaitu:  $Y_1 = 0,324 X_1 + 0,302 X_2 + 0,889\epsilon$ ; dan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi secara langsung oleh kepribadian, keterampilan karyawan dan pelayanan dengan persamaan struktural dari kepuasan pelanggan yaitu:  $Y_2 = 0,174 X_1 + 0,216 X_2 + 0,544 Y_1 + 0,694\epsilon$ . Hasil analisis yang telah dipelakukan diperoleh: 1) kepribadian karyawan memberikan pengaruh secara langsung sebesar 10,5% terhadap pelayanan di Ayam Penyet Joko Solo Cabang Merak Jingga Medan; 2) keterampilan karyawan memberikan pengaruh secara langsung sebesar 9,1% terhadap pelayanan Ayam Penyet Joko Solo Cabang Merak Jingga Medan; 3) pelayanan berpengaruh secara langsung sebesar 29,6% terhadap kepuasan pelanggan; 4) kepribadian karyawan memberikan pengaruh secara langsung sebesar 3,0% terhadap kepuasan pelanggan, tetapi secara tidak langsung akan lebih baik jika melalui pelayanan yaitu memberikan pengaruh sebesar 17,6%; dan 5) keterampilan karyawan memberikan pengaruh secara langsung sebesar 4,7% terhadap kepuasan pelanggan, tetapi secara tidak langsung akan lebih baik pengaruhnya jika melalui variabel pelayanan yaitu sebesar 16,4%.

**Kata Kunci: Kepribadian, Keterampilan Karyawan, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Restoran**

## ABSTRACT

**Fahmy Efendy Siregar, NIM. 708221038. "The Effect of Employee's Behavior and Skill for Costumers' Service and Satisfaction in Ayam Penyet Joko Solo Restaurant at Jl. Merak Jingga, Medan ". A Thesis. Management Department, Economy faculty, State University of Medan, 2013.**

This research aims to know: 1) The effect of employee's behavior for costumers' service in Ayam Penyet Joko Solo Restaurant at Jl. Merak Jingga, Medan; 2) The effect of Employee's Skill for Costumers' Service in Ayam Penyet Joko Solo Restaurant at Jl. Merak Jingga, Medan; 3) The Effect of Employee's Behavior and Skill for Costumers' Satisfaction in Ayam Penyet Joko Solo Restaurant at Jl. Merak Jingga, Medan; 4) The Effect of Employee's Behavior and Skill for Costumers' Satisfaction in Ayam Penyet Joko Solo Restaurant at Jl. Merak Jingga, Medan.

This research of population is costumers Ayam Penyet Joko Solo Restaurant at Jl. Merak Jingga, Medan. The research sample 100 costumers. Technique of collecting data uses documentation study, observation and *questionnaire scale*. Technique of analyzing of data uses path analysis.

Result of this research says that costumers' satisfaction can be influenced indirectly by employee's behavior and skill through service with *Structural equation* of service which is got from the result of analysis has been done:  $Y_1 = 0,324 X_1 + 0,302 X_2 + 0,889\varepsilon$  ; and costumers' satisfaction can be influenced directly by employee's behavior and skill and service *Structural equation* from costumers' satisfaction:  $Y_2 = 0,174 X_1 + 0,216 X_2 + 0,544 Y_1 + 0,694\varepsilon$ ; result of analysis has been done: 1) employee's behavior gives the effect directly 10,5% for service in Ayam Penyet joko Solo at Jl. Merak Jingga, Medan; 2) employee's skill gives effect directly 9,1% for service in Ayam Penyet joko Solo at Jl. Merak Jingga, Medan; 3) service gives effect directly 29,6% for costumers' satisfaction; 4) employee's behavior gives the effect directly 3,0% for costumers' satisfaction but indirectly, it can be better if it through service 17,6%; and 5) employee's skill gives effect directly 4,7% for costumers' satisfaction but indirectly it can be better if through service 16,4%

**Key Word: employee's Behavior and Skill, costumers' service and satisfaction, Restaurant**