

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh interaksi staf terhadap kepuasan pelanggan di Shamrock Surabaya. Interaksi yang dimaksud meliputi sikap ramah, kemampuan komunikasi, dan penanganan keluhan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi staf memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti sikap ramah, kecepatan pelayanan, dan kemampuan memberikan informasi produk terbukti menjadi aspek paling berpengaruh. Mayoritas responden merasa puas hingga sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Penelitian ini memperkuat pentingnya pelatihan staf dalam hal komunikasi, empati, dan pelayanan yang responsif guna meningkatkan kualitas layanan di industri restoran.

Kata kunci: interaksi staf; kepuasan pelanggan; komunikasi; pelayanan restoran; Shamrock Surabaya

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of staff interaction on customer satisfaction at Shamrock Surabaya. The interactions analyzed include staff friendliness, communication skills, and complaint handling. A descriptive quantitative method was used, with data collected through observation and questionnaires. The results show that staff interaction significantly affects customer satisfaction. Key factors such as friendliness, service speed, and the ability to provide product information were found to be the most influential. Most respondents stated they were satisfied to very satisfied with the service provide. These findings highlight the importance of staff training in communication, empathy, and responsiveness to imprpve service quality in the restaurant industry.

Keywords: *customer satisfaction; communication; restaurant service; Shamrock Surabaya, staff interaction*