

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SUNDA BANG JUN

Ditulis oleh :
Salwa Khoirunnisa Aidie

Pembimbing
Henny Utarsih, S.E., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sunda Bang Jun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif dengan data primer berupa tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Rumah Makan Sunda Bang Jun. Data yang didapat diperoleh dari konsumen yang sudah berkunjung ke Rumah Makan Sunda Bang Jun, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, data perolehan pendapatan, profil, dan sejarah yang didapat dari Rumah Makan Sunda Bang Jun. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *non probability sampling* dengan *Purposive Sampling* 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sunda Bang Jun.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
ON RUMAH MAKAN SUNDA BANG JUN**

Written By:
Salwa Khoirunnisa Aidie

Preceptor:
Henny Utarsih, S.E., M.Si

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of service quality on customer satisfaction at Sunda Bang Jun Restaurant. The method used in this study is descriptive and verification with primary data in the form of consumer responses regarding service quality and customer satisfaction at Sunda Bang Jun Restaurant. The data obtained were obtained from consumers who had visited the Sunda Bang Jun Restaurant. The secondary data used in this study were income, profile, and history data obtained from the Sunda Bang Jun Restaurant. The sampling technique uses a non probability sampling approach with Purposive Sampling of 100 respondents. The analysis technique used is simple linear regression analysis. The results showed that service quality had an influence on customer satisfaction at the Sunda Bang Jun Restaurant.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction