

ABSTRAK

Muhamad Fauzi, NIM 3402190327. “Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi pada Resto Ndeso 88 Langensari)”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Apri Budianto, Drs.M.M (Pembimbing I) dan Bapak Iwan Setiawan, SE., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi studi pada Resto Ndeso 88 Langensari) .Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1]. Bagaimana pengaruh cita rasa terhadap kepuasan konsumen pada Resto Ndeso 88 Langensari?;2] Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Ndeso 88 Lngensari?; 3] Bagaiman pengaruh cita rasa makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Resto Ndeso 88 Langensari ?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sedangkan untuk analisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi linier, uji parsial (uji t), dan uji signifikasi (uji F). hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa Cita Rasa Dan Kualiatas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen :1] Cita Rasa mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen sebesar sebesar 53,9%, sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti; 2] Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 42,3%, sedangkan sisanya 57,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti; 3] cita rasa dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 56,4%, sedangkan sisanya 43,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Diharapkan Resto Ndeso 88 Langensari meningkatkan Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan sehingga akan lebih meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: Cita Rasa, Kualiatas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen