

ABSTRAK

SIKAP DAN KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN “XXX” LAMONGAN DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Rinty Azaria

Penelitian ini bertujuan untuk memahami sikap dan kepuasan konsumen terhadap rumah makan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Makan “XXX” Lamongan di Bandar Lampung. Pengambilan data dilaksanakan pada Bulan Januari-Februari 2019 dengan menggunakan metode studi kasus dengan jumlah sampel 60 orang yang dipilih dengan metode non probability sampling. Analisis data menggunakan Model *Multiatribut Fishbein*, *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian dalam analisis sikap konsumen terhadap rumah makan, yang mendapat skor sikap tertinggi adalah rasa. Tingkat kepuasan rumah makan mendapatkan nilai sebesar 83,73 persen masuk kedalam kategori sangat puas. Rumah makan sudah melaksanakan kinerja atribut produk sesuai dengan keinginan konsumen.

Kata kunci: kepuasan, konsumen, rumah makan

ABSTRACT

ATTITUDE AND SATISFACTION OF CONSUMERS OF “XXX” LAMONGAN RESTAURANT IN BANDAR LAMPUNG

By

Rinty Azaria

This study aims to understand attitudes and consumer satisfaction toward restaurant. This research is conducted at "XXX" Lamongan Restaurant in Bandar Lampung. Data collection was carried out in January-February 2019 using the case study method with the number of respondents is 60 people and selected by the non probability sampling method. Data analysis uses Multiatribut fishbein Model, Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. The result of the research shows that taste gets the highest score for analysis of consumer attitude toward restaurant. The satisfaction level of the restaurant gets a value of 83.73 percent into the very satisfied category. Restaurant has implemented the product attributs suitable with consumer wishes.

Key Words : Consumer, Restaurant, Satisfaction