

ABSTRAK

PENGARUH ATRIBUT RESTORAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN IKAN BAKAR JINGKRAK BANDAR LAMPUNG)

Oleh

A Agung Ngr Rama S

Membangun kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen guna meyakinkan konsumen untuk setia pada produk atau jasa yang kita tawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh atribut perusahaan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ikan Bakar Jingkrak. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*. Data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Populasi diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti yaitu responden yang mengunjungi Rumah Makan Ikan Bakar Jingkrak Bandar Lampung. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen maka digunakan regresi linier berganda, apakah variabel independen dengan variabel dependen berhubungan positif atau negatif. Hasil penelitian ini secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ikan Bakar Jingkrak Bandar Lampung. Hasil lainnya secara parsial menunjukkan bahwa terhadap pengaruh yang tidak signifikan antara persepsi harga, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ikan Bakar Jingkrak Bandar Lampung. Secara simultan kualitas pelayanan, persepsi harga, lokasi dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Ikan Bakar Jingkrak Bandar Lampung.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Harga, Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF RESTAURANT ATTRIBUTES TOWARD CUSTOMER SATISFACTION (A STUDY ON IKAN BAKAR JINGKRAK RESTAURANT CUSTOMERS IN BANDAR LAMPUNG)

By

A Agung Ngr Rama S

Building customer satisfaction can not just be achieved, it requires a long process, one of them through the quality of service which given to customers to convince them to be loyal to the products foods and beverages or services we offer. This study aims to determine how the effect of business attributes to customer satisfaction on Ikan Bakar Jingkrak Restaurant Bandar Lampung. This research type is Explanatory Research. The data obtained in this study collected directly from the first source. The population are every customer who buy and eat in Ikan Bakar Jingkrak Bandar Lampung. The sample of this study amounted to 100 respondents. Data collection techniques used questionnaires and observations. To know relationship flow between independent variable with dependent variable this research uses double linear regression to show whether the correlation is positive or negative. The results of this study partially. Show that there is significant effect between the quality of service to costumers satisfaction Restaurant Ikan Bakar Jingkrak Bandar Lampung. Other results partially indicate that there is an insignificant effect between the perception of prices, location and facilities to customer satisfaction Restaurant Ikan Bakar Jingkrak Bandar Lampung. Simultaneously the quality of service, perception of price, location and facilities have a significant. Effect bon customer satisfaction in Ikan Bakar Jingkrak Restaurant Bandar Lampung.

Keywords: Quality of service, Price, Location, Facilities and Customer Satisfaction