

ABSTRAKSI

MAYDIAWATY (2007-11-074) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran D’COST Cabang Mal Ciputra.*

(Dibimbing oleh: Suryari Purnama)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan kepuasan konsumen di Restoran D’COST Cabang Mal Ciputra serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil yang didapat diharapkan mampu memberikan masukan kepada Restoran D’COST cabang Mal Ciputra.

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah membeli dan mengkonsumsi produk makanan Restoran D’Cost sebanyak minimal 2 kali pembelian di Restoran D’Cost cabang Mal Ciputra. Dalam metode penelitian ini adalah tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen dan analisis regresi yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tanggapan konsumen yang diketahui dari kuesioner dengan 17 pertanyaan kualitas pelayanan, diperoleh hasil jawaban yang termasuk pada kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan Restoran D’Cost cabang Mal Ciputra memiliki kualitas pelayanan sangat baik.

Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen yang didapat dari 17 pertanyaan kuesioner, diperoleh hasil jawaban paling banyak yang termasuk dalam kategori sangat puas. Dengan demikian dapat disimpulkan Restoran D’Cost cabang Mal Ciputra memiliki kepuasan konsumen dengan kategori sangat puas.