

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MAMA ALYA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Rintis Nona Yunita

Npm. 17610054

ABSTRAK

Rintis Nona Yunita Npm. 17610054 Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mama Alya Di Bandar Lampung Pembimbing (1) Ratmono, S.E, M.M (2) H. Suwanto, S.E M.M

Sebuah konsep baru pada bisnis rumah makan yang mengkombinasikan pengembangan kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Pengalaman makan termasuk penilaian pengalaman pelanggan secara keseluruhan mulai dari kualitas makanan dan pelayanan sampai dengan lokasi rumah makan. Oleh karena itu dengan memahami apa yang dapat memuaskan pelanggan dan mengarahkan mereka untuk melakukan membeli kembali, mengatakan hal positif dan merekomendasikan rumah makan kepada orang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui apakah Kualitas Makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung. 2) Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung 3) Untuk mengetahui apakah Lokasi terhadap berpengaruh kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung.4) Untuk mengetahui apakah Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan mama alya di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen rumah makan mama alya Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1)terdapat pengaruh positif kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan. 2)terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 3)terdapat pengaruh positif lokasi terhadap kepuasan pelanggan.4)terdapat pengaruh positif kualitas makanan,kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Kepuasan Pelanggan