

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DEPOT BAMARA SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Depot Bamara Surabaya. Populasi yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu responden yang pernah menikmati layanan dan mengonsumsi makanan di Depot Bamara Surabaya, sedangkan sampel yang diteliti adalah 100 pengunjung Depot Bamara Surabaya agar didapatkan hasil penelitian yang bersifat objektif serta mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode pembagian angket atau kuesioner yang menggunakan instrument skala Likert. Variabel penelitian yang digunakan penulis yaitu variabel kualitas makanan dan kualitas layanan sebagai variabel bebas serta variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Selanjutnya, penulis mengolah data hasil penelitian menggunakan *software* SPSS untuk memperoleh kesimpulan yang signifikan berdasarkan hasil penelitian tersebut. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dihitung dapat disimpulkan hasil penelitian ini yaitu kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF FOOD QUALITY AND SERVICE QUALITY TOWARDS COSTUMER SATISFACTION IN DEPOT BAMARA SURABAYA

This study aims to determine and explain the effect of food quality and service quality on customer satisfaction in Depot Bamara Surabaya. The population in this study were respondents who had enjoyed service and consumed food in Depot Bamara Surabaya, while the sample of this research is about 100 visitors to the Depot Bamara Surabaya so that the results of the research were objective and be able to describe the real situation. Technique of data collection in this study is conducted through questionnaires distribution method or questionnaires using Likert scale instruments. In this research the variables of this study are food quality variables and service quality as independent variables and customer satisfaction variables as dependent variables. Furthermore, the writer process the research data using SPSS software to obtain significant conclusions based on the results of these studies. Based on the hypothesis testing that has been calculated, it can be concluded that the results of this study are that food quality has an effect on customer satisfaction and service quality has an effect on customer satisfaction.

Keywords: Food Quality, Service Quality, Costumer Satisfaction

