

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan, Makanan, dan Harga di Taman *Indie River View* Resto Malang

Makanan adalah salah satu kebutuhan pokok manusia. Oleh karena itu, bisnis makanan merupakan bisnis yang cepat berkembang dan menjanjikan bagi para pengelolanya. Banyak faktor yang harus diperhatikan agar bisnis ini dapat bertahan, bersaing, bahkan terus berkembang, salah satunya adalah kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang didapat, maka akan semakin menguntungkan terutama bagi pihak pengelolanya. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh bermacam - macam faktor, seperti kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga, suasana, fasilitas, menu, dan lain – lain.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap tingkat kepuasan konsumen di Taman *Indie River View* Resto Malang. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor apakah yang memberi pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Taman *Indie River View* Resto Malang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda yaitu uji parsial *t-test* dan uji simultan *f-test* dengan dibantu program komputer SPSS versi 14. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga berpengaruh secara bersama – sama terhadap tingkat kepuasan konsumen yaitu sebesar 63,1%. Sisanya sebesar 36,9% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di Taman *Indie River View* Resto Malang dipengaruhi oleh faktor – faktor lain, seperti *store atmosphere*, lokasi, fasilitas, dan lain – lain. Secara parsial, kualitas pelayanan dan kualitas makanan tidak berpengaruh secara signifikan sedangkan harga berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Taman *Indie River View* Resto Malang. Faktor yang memberi pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Taman *Indie River View* Resto Malang ini adalah harga.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga

ABSTRACT

The Level of Customer Satisfaction toward Service Quality, Food, and Prices at Taman Indie River View Resto Malang

Food is one of basic human needs. Therefore, the food business is a business that is growing rapidly and promises to the owner. Many factors must be considered so that this business can survive, compete, and even continues to grow, for example is customer satisfaction. The higher level of customer satisfaction is obtained, the more benefit you will get. Customer satisfaction is influenced by many factors, such as service quality, food quality, price, atmosphere, facilities, menus, etc.

This research was conducted to determine the influence of service quality, food quality, and price to the level of customer satisfaction in the Taman Indie River View Resto Malang. In addition, this research also conducted to determine the factor that gives the dominant influence to the level of customer satisfaction in Taman Indie River View Resto Malang. The analysis technique use descriptive analysis and multiple linear regression analysis, which is partial t-test and simultaneous f-test with the computer program SPSS version 14. The results show that service quality, food quality, and price influence the level of customer satisfaction simultaneously that is equal to 63,1%. The rest 36,9% indicates that the level of customer satisfaction in Taman Indie River View Resto Malang influenced by the other factors, such as store atmosphere, location, facilities, etc. Service and food quality did not affect significantly, whereas the price affect significantly to the level of customer satisfaction in the Taman Indie River View Resto Malang. The most influential factor to the level of customer satisfaction in the Taman Indie River View Resto Malang is the price.

Keyword: customer satisfaction, service quality, food quality, and price