

ABSTRAK

Anjani Puspasari Hamzah, **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sukarajin Soreang.**

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan pelaku bisnis di bidang kuliner seperti pemilik- pemilik rumah makan di Soreang. Rumah makan Sukarajin adalah salah satu rumah makan yang berada di Soreang saat ini. Pemilik rumah makan harus mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Sukarajin Soreang.

Pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang pelanggan dari Rumah Makan Sukarajin Soreang dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif berarti penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data terkait dengan masalah yang diteliti, kemudian data diolah, diinterpretasikan dan di analisis sehingga dapat menghasilkan gambaran mengenai suatu hal. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji t dan uji F, uji regresi, dan output koefisien determinasi (R^2).

Nilai t hitung masing-masing variabel X_1 adalah 2,364, X_2 adalah 2,174 > t tabel 1,6779 dan nilai signifikansi t hitung semua variabel bebas <0,05, maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Sedangkan nilai F hitung 13,210 > F tabel 3,190, maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan diterima. Besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) model regresi yang digunakan adalah 0.360, yang dapat diartikan 36 persen variasi variabel dapat diterangkan dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi (X_2), sedangkan sisanya sebesar 64 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan