

ABSTRAKSI

Fadel Budiman (11150633), Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Mpok Ida Depok

Berkembangnya usaha kuliner ini seringkali dikaitkan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Hal ini sering dihubungkan dengan pekerja atau seseorang yang sibuk melakukan aktivitas di luar rumah. Untuk memenangkan persaingan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas produk dan layanannya dalam upaya memuaskan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mpok Ida Depok. Selain itu penulis berharap agar hasil penelitian ini menjadi referensi yang baik dan positif bagi tempat usaha. Metode pengumpulan sampelnya menggunakan *nonprobability sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,458. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X) mempengaruhi perubahan nilai kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458 atau 45,8 %. Sedangkan sisanya 0,542 atau 54,2 % dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Variabel

