

ABSTRAK

Alia Zulfah Fahriyyah. Analisis Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu di Restoran Sangkuriang. Dibawah Bimbingan Dr.Hj Ratih Hurriyati, M.Si dan Wendi Andriatna, STP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan konsumen terhadap menu tidak populer dan tidak menguntungkan secara simultan dan parsial.Pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga serta variabel tidak bebas kepuasan konsumen dengan metode deskriptif dan diolah dengan menggunakan program spss 20 dengan kuisioner sebagai alat pengumpul dan pengolahan data.Populasi pada penelitian ini ialah 50330 konsumen pada tahun 2014 di Restoran Sangkuriang Bandung dan diambil sampel sebanyak 100 konsumen. Untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebarluasan kuisioner.Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas produk dan harga memiliki pengaruh positif tidak signifikan sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan. Hal ini dapat disebabkan oleh penetapan standar respon dan standar porsi yang belum sesuai.

Kata kunci : Ketidakpuasan Konsumen, Menu Tidak Populer dan Tidak Menguntungkan dan Restoran Sangkuriang.

ABSTRACT

Alia Zulfah Fahriyyah.Analysis of Consumer Dissatisfaction To TheMenu at Restoran Sangkuriang. Under The Guidance of Dr.Hj Rathih Hurriyati, M.Si and Wendi Andriatna, STP.,M.Si.

This study aimed to analyze the factors of consumer dissatisfaction to the unpopular and unprofitable menu simultaneously and partially. This study has three independent variables, there are product quality, service quality and price, also dependent variable is consumer satisfaction. using descriptive method and SPSS 20 for data collecting and processing. The population of this study are 50330 consumer of Restoran Sangkuriang in 2014 and taken a sample of 100 consumer. For data collection technique using observation, interview and questionnaires. According to the result of this study showed that product quality and price have no significant positive effect while the service quality has a significant positive effect. This is caused because this is caused by standard of recipe and portioning that is not suitable.

Keywords : Consumer Dissatisfaction, Unpopular and Unprofitable Menu and Restoran Sangkuriang.