

## ABSTRAK

**Rohayati. 0901445. 2013. Analisis Proses Produksi Produk Unggulan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Se-Kota Bandung.** Pembimbing: Agus Sudono SE, MM dan Wendi Andriatna STP, MSi.

Latar belakang dalam penelitian ini adalah ketidakpuasan konsumen yang ditunjukkan dengan komplain yang disampaikan kepada pihak RM. Cibiuk mengenai perbedaan kualitas produk unggulan dari setiap cabang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses produksi yang digunakan pada setiap cabang serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Se-Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian deskriptif verifikatif dan analisis proses. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang konsumen Rumah Makan Khas Cibiuk sebagai responden. Pemilihan sampel menggunakan teknik *probability sampling* jenis *simple random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan metode kuisioner dengan skala *likert* dan observasi. Analisis data menggunakan analisis proses/*flowchart*, uji korelasi, uji determinasi, dan uji regresi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat perbedaan proses produksi produk dari setiap cabang yaitu proses pembuatan sambal. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. (3) Hasil uji determinasi menunjukkan besarnya pengaruh antara kualitas produk dan kepuasan konsumen adalah sebesar 54,30%.

Kata kunci : Proses Produksi, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, RM. Sunda Cibiuk

**Rohayati, 2013**

Analisis Proses Produksi Produk Unggulan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Se-Kota Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## ABSTRACT

**Rohayati. 0901445. 2013. Analisis Proses Produksi Produk Unggulan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Se-Kota Bandung.** Pembimbing: Agus Sudono SE, MM dan Wendi Andriatna STP, MSi.

The background in this research is the consumer dissatisfaction who indicated with the complain submitted to the Cibiuk restaurant about difference in the quality of products from each outlet. This research aims to know the production process used on each outlets as well as its influence on consumer satisfaction at Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Bandung. Research methods used are descriptive verification and Flowchart. The number of samples in the study was 100 respondent. Selection of a sample probability sampling techniques using this type of simple random sampling. Data were collected using a questionnaire with likert scale method and observation. Analysis of the data using the analysis process/flowchart, test of the determination, test of the correlation, and regression test.

The results of this research indicate that: (1) there are differences in the production process of the product every outlets from the process of making the *sambal*. (2) there is a significant influence of the quality of the product to the satisfaction of the consumer. (3) test results showed the determination of the magnitude of the influence between product quality and consumer satisfaction is of 54,30%.

Keyword : Production Process, Quality Product, Customer Satisfaction, RM. Sunda Cibiuk

**Rohayati, 2013**

Analisis Proses Produksi Produk Unggulan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sunda Khas Cibiuk Se-Kota Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu