

ABSTRAK

Rizki Kurnia Radiallah, 1400964, “Pengaruh *Restaurant Attributes* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Sunda di Kabupaten Bandung Barat (Survey terhadap konsumen di Restoran Kampung Daun, D’Seuhah Da Lada dan Sapulidi)”, di bawah bimbingan Bagja Waluya, S.Pd.,M.Pd dan Gitasiswhara,SE.Par.,MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari *restaurant attributes* terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Sunda di Kabupaten Bandung Barat. Restoran yang dipilih untuk dijadikan populasi adalah restoran Kampung Daun, Restoran D’Seuhah Da Lada, dan Restoran Sapulidi. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *restaurant attributes* yang terdiri dari beberapa sub dimensi yaitu *service attributes*, *food attributes*, *physical environment attributes* dan *innovative and convenience* serta yang menjadi variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey menggunakan teknik *systematic random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 400 konsumen yang melakukan pembelian pada restoran sunda di Kabupaten Bandung Barat. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS for Windows 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *restaurant attributes* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Faktor yang paling berpengaruh yaitu *food attributes*, dimana restoran sunda di Kabupaten Bandung Barat memiliki kualitas rasa makanan yang enak. Selain makanannya yang enak dan khas, pelayanan yang diberikan pun sangat berkesan sehingga konsumen merasa puas. Faktor yang paling rendah adalah *physical environment attributes* dikarenakan kurang diperbaharunya suasana pada restoran sunda di Kabupaten Bandung Barat sehingga membuat merasa kurang puas dengan pemandangan di area restoran.

Keywords: *restaurant attributes*, **kepuasan konsumen**, *service attributes*, *food attributes*, *physical environment attributes*, dan *innovative and convenience*.

Rizki Kurnia Radiallah, 2019

PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Rizki Kurnia Radiallah, 1400964, “The Effect of Restaurant Attributes against Customer Satisfaction at Sundanese Restaurant in West Bandung Regency” Under the guidance of Bagja Waluya, S.Pd.,M.Pd and Gitasiswhara,SE.Par.,MM.

The purpose of this study is to determine and analyze the factors that affect customer satisfaction at Sundanese restaurant in West Bandung Regency. The restaurant selected to be the population are Kampung Daun, D'Seuhah Da Lada and Sapulidi restaurant. In this research, the independent variables (X) used restaurant attributes consisting of service attributes, food attributes, physical environment attributes and innovative & convenience while the dependent variable (Y) is customer satisfaction . The type of research used is descriptive verification. The method used is a survey using systematic random sampling technique with the number of respondents as many as 400 consumers who make purchases at Sundanese restaurant in West Bandung Regency. Data analysis technique used is multiple regression using IBM SPSS for windows 20.0. The result of the research shows that restaurant attributes give significant influence to customer satisfaction. The most influential factor is food attributes, where the Sundanese restaurant in west Bandung regency has good taste food quality, in addition to its delicious and ethnic food, the service provide was very memorable so that consumers were satisfied. The lowest factor is physical environment attributes due to the lack of renewal of atmosphere in Sundanese restaurant in West Bandung Regency making it feel less satisfied with the view in the restaurant area.

Keywords: *restaurant attributes, customer satisfaction, service attributes, food attributes, physical environment attributes and innovative & convenience.*

Rizki Kurnia Radiallah, 2019
PENGARUH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN SUNDA DI KABUPATEN BANDUNG BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu