ABSTRAK

Fegy Alriando, NIM 2016110065, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Nasi Uduk dan Lontong Sayur di Perumnas 3 Bekasi Timur. Pembimbing: Uuh Sukaesih, Ir., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada rumah makan nasi uduk dan lontong sayur khas padang, serta mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan nasi uduk dan lontong sayur khas padang.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 60 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan kuisioner dengan metode *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis menggunakan Uji T.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa kualitas pelayanan rumah makan dinilai cukup baik dengan rata-rata 4,13, untuk pernyataan paling tinggi yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan. Untuk variabel kepuasan konsumen memiliki nilai cukup puas dengan rata-rata 4,05 untuk pernyataan paling tinggi yaitu tentang kesetiaan terhadap rumah makan nasi uduk dan lontong sayur khas padang. Hasil analisis menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan nasi uduk dan lontong sayur khas padang.

Kata kunci: ***Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Rumah Makan Nasi Uduk dan Lontong Sayur Khas Padang, Regresi Linear Sederhana.***