

## ABSTRAK

**DINDA FEBRIANTI NPM 2014120030. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kikugawa Cikini Jakarta. Dibawah bimbingan Dr. NAFIAH ARIYANI, SE, M.Si,**

Salah satu unsur yang paling penting dalam dunia usaha adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang. Salah satu usaha restoran yang menarik di Jakarta yaitu restoran Kikugawa. Di tengah persaingan bisnis yang ketat ini Restoran Kikugawa mengalami fluktuasi jumlah pengunjung di tiap bulannya, fluktuasi jumlah pengunjung terjadi karena adanya ketidakpuasan pengunjung oleh pelayanan yang diberikan restoran seperti, ruangan yang tidak ada pembatas antara perokok dengan tidak, menu kurang bervariasi, karyawan yang kurang ramah dan kurang fokus dalam melayani kebutuhan konsumen.

Nilai rata-rata tertinggi pada variabel kualitas pelayanan diperoleh 4,25 hal ini menunjukkan bahwa responden menilai baik atas kebersihan dan kenyamanan, Sedangkan nilai rata-rata terendah yaitu atas pernyataan karyawan restoran tersebut paham dan mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen yang diperoleh dengan nilai rata-rata 3,81. Nilai rata-rata tertinggi pada variabel kepuasan konsumen diperoleh 4,12 hal ini menunjukkan bahwa responden setuju atas pernyataan pelayanan yang diberikan, Sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh 3,54 atas pernyataan bersedia membeli harga produk yang tinggi sesuai dengan kualitas dan kepuasan yang diberikan, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju untuk membeli harga produk tinggi sesuai kualitas dan kepuasan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Restoran Kikugawa.