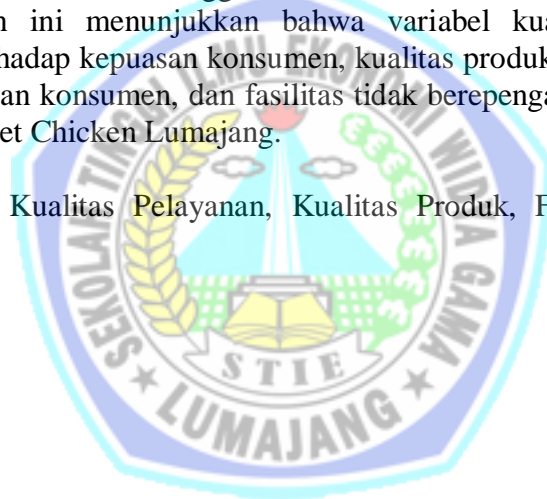


ABSTRAK

Usaha rumah makan merupakan suatu bentuk usaha ekonomi yang memiliki penghasilan cukup bagus. Rumah makan juga menjadi tempat usaha komersial yang kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum. Salah satunya adalah Rumah Makan Rocket Chicken yang menyediakan berbagai makanan yang bernuansa daging ayam dan berbagai minuman, yang banyak di gandrungi oleh semua kalangan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada rocket chicken lumajang. Selanjutnya, untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rocket chicken lumajang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang diperoleh dari penelitian ini didapatkan dari para pembeli produk Rocket Chicken Lumajang. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 60 orang. Data di peroleh dengan menyebarkan kuisisioner yang dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Lumajang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

Restaurant business is a form of economic business that has a pretty good income. The restaurant is also a place of commercial business whose activities provide food and drinks to the public. One of them is the Rocket Chicken Restaurant which provides a variety of foods nuanced with chicken meat and a variety of drinks, which are much loved by all walks of life. This study aims to determine the effect of service quality, product quality and facilities on consumer satisfaction on Luminous Rocket Chicken. Furthermore, to find out which variable is most influential on consumer satisfaction on Lumajang Rocket Chicken. This type of research used in this study is quantitative. Data obtained from this study were obtained from buyers of Lumajang Rocket Chicken products. The research sample was 60 respondents. Data obtained by distributing questionnaires were analyzed using multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that service quality variables have no effect on customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer satisfaction, and facilities have no effect on customer satisfaction Rocket Chicken Lumajang.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Facilities and Consumer Satisfaction*

