

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Restoran Dixie Yogyakarta*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari berbagai variabel kualitas (fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Restoran Dixie Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dan metode kualitatif. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dihasilkan lebih akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Metode deskriptif dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner, selanjutnya kuesioner diolah menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 12.00 *for Windows*.

Populasi yang diteliti adalah konsumen Restoran Dixie Yogyakarta.. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Metode statistik yang digunakan adalah analisis kualitatif, Regresi berganda, korelasi berganda.

Berdasarkan hasil analisis Regresi berganda, dapat diketahui adanya pengaruh yang positif dari atribut fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan jasa Restoran Dixie Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi masing-masing atribut adalah positif semua atribut menunjukkan nilai positif, karena memenuhi taraf signifikansi yaitu $<0,05$, sedangkan variabel keandalan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan hasil olah data yaitu sebesar 0,256. Hasil pengujian koefisien korelasi berganda 0,658 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara variabel fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan Restoran Dixie Yogyakarta.