

## ABSTRAK

**Iqlima Zahara, Nim 7193510015, “ Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Minang Sejahtera Di Amplas” Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2023”**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Minang Sejahtera Di Amplas. Penelitian ini menggunakan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini berjumlah 16.560 Orang

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang telah memenuhi kriteria yang telah di tentukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan Uji F, Uji t dan Koefisien determinasi yang sebelumnya data telah di uji menggunakan uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan program SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Cita Rasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Cita Rasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Koefisien Determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R<sup>2</sup>*) sebesar 0,601 yang berarti variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Cita Rasa mampu memberikan kontribusi terhadap pengaruh Kepuasan Konsumen sebesar 60,1% sementara sisanya sebesar 39,9% ditentukan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat variabel-variabel lain yang dapat menjelaskan Kepuasan Konsumen.

**Kata Kunci: Daya Tanggap (*Responsiveness*), Cita Rasa, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

**Iqlima Zahara, Nim 7193510015, "The Influence of Responsiveness and Taste on Consumer Satisfaction at the Minang Sejahtera Restaurant in Amplas" Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, Medan State University 2023"**

This research was conducted to find out whether there is an influence of responsiveness and taste on consumer satisfaction at the Minang Sejahtera Restaurant in Amplas. This research uses quantitative, the population in this study was 16,560 people

The sampling technique used was Probability Sampling and a sample of 100 respondents was obtained who met the specified criteria. The data collection technique in the research was carried out using the F test, t test and coefficient of determination. Previously the data had been tested using the validity test, reliability test and classical assumption test. Data processing uses the SPSS 26 program.

The research results show that Responsiveness and Taste have a significant effect on Consumer Satisfaction. Simultaneously, Responsiveness and Taste have a significant effect on Consumer Satisfaction. The adjusted coefficient of determination (Adjusted R<sup>2</sup>) is 0.601, which means that the Responsiveness and Taste variables are able to contribute to the influence of Consumer Satisfaction by 60.1% while the remaining 39.9% is determined by other variables outside this research model. This shows that there are still other variables that can explain consumer satisfaction.

***Keywords: Responsiveness, Taste, Consumer Satisfaction***