

ABSTRAK

Lusi Anggraini Sabar. NIM. 7213510035. "Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.995 orang responden, dengan jumlah sampel 130 responden. Yang menjadi responden merupakan pelanggan yang datang langsung ke Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan. Metode penelitian yang digunakan mencakup pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif, uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara parsial, masing-masing variabel juga berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas makanan maupun kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara nyata.

Kata kunci: Kualitas Makanan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Konsumen (Y)

ABSTRACT

Lusi Anggraini Sabar. NIM. 7213510035. "The Influence of Food Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Rumah Makan Nurmala Baru, Jalan Perjuangan Medan."

This study aims to examine and explain the influence of Food Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Rumah Makan Nurmala Baru, Jalan Perjuangan Medan. The population of this study consisted of 3,995 respondents, with a sample of 130 respondents. The respondents were customers who visited Rumah Makan Nurmala Baru directly. The research method involved data collection through observation and questionnaires, which were then analyzed using descriptive analysis, instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination testing with the assistance of SPSS software. The results of the study indicate that Food Quality and Service Quality simultaneously have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Partially, each variable also has a positive and significant effect. These findings suggest that improving both food quality and service quality can effectively enhance customer satisfaction.

Keywords: Food Quality (X1), Service Quality (X2), Consumer Satisfaction