

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri kuliner di Indonesia mempunyai peran yang sangat penting dalam perekonomian nasional, khususnya dalam kontribusinya pada Produk Domestik Bruto (PDB). Sektor penyediaan akomodasi dan makan minum menunjukkan pertumbuhan khususnya di Sumatera Utara. Diketahui pada tahun 2024, ekonomi Sumatera Utara tumbuh sebesar 5,03%, sedikit lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan tahun sebelumnya yaitu 5,01%.

Hasil Survei Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman Tahun 2024 yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) kelompok restoran dan rumah makan, sebanyak 96,39% usaha penyediaan makanan dan minuman di Indonesia menyajikan makanan lokal atau masakan Indonesia. Sementara itu, hanya 1,17% yang menyajikan makanan asing, dan sisanya 2,44% menyajikan kombinasi antara makanan lokal dan asing (Badan Pusat Statistik, 2024).

Berdasarkan persentase di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas restoran dan rumah makan di Indonesia memilih untuk menyediakan masakan khas Indonesia. Dengan tingginya angka persentase ini menggambarkan besarnya pada makanan lokal Indonesia. Sebagai contoh dapat dilihat pada popularitas rumah makan Padang yang tersebar luas di berbagai daerah di Indonesia. Kondisi ini menggambarkan bahwa masyarakat Indonesia cenderung lebih senang mengonsumsi makanan lokal dibandingkan makanan asing, karena masyarakat menganggap bahwa makanan lokal memberikan cita rasa serta kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan konsumen adalah perasaan tenang atau kecewanya seseorang yang timbul usai membandingkan antara persepsi atau ekspektasinya terhadap kinerja suatu produk dengan kenyataan yang diterima. Saat suatu produk mampu memenuhi atau melampaui harapan, maka terciptalah kepuasan. Dalam konteks makanan lokal, konsumen merasa puas karena masakan lokal dianggap mampu

memenuhi ekspektasi dalam hal cita rasa, harga yang relatif terjangkau, dan porsi yang besar.

Fenomena ini dapat dilihat secara nyata pada keberadaan dan keberhasilan rumah makan Padang yang tersebar di hampir seluruh wilayah Indonesia. Popularitas masakan Padang tidak hanya mencerminkan kekuatan cita rasa dan keunikan menu, tetapi juga menjadi simbol keberhasilan makanan lokal dalam membangun loyalitas konsumen. Konsumen merasa puas dengan pengalaman makan yang disajikan, baik dari segi rasa, pelayanan cepat, hingga sistem penyajian yang khas dan praktis. Kepuasan ini menjadi alasan utama mengapa jenis usaha seperti rumah makan Padang tumbuh dan berkembang pesat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sayekti et al. (2022), orang dengan jadwal sibuk seringkali lebih memilih makan di luar atau memesan makanan daripada memasak sendiri. Perubahan gaya hidup dan urbanisasi juga berkontribusi signifikan terhadap kebiasaan ini. Di daerah perkotaan yang serba cepat, banyak orang lebih memilih makanan cepat saji daripada meluangkan waktu untuk memasak. (Rosyanda, 2024). Pergeseran pola konsumsi ini mencerminkan meningkatnya permintaan terhadap rumah makan dan restoran di berbagai wilayah.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, industri rumah makan dan restoran di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah restoran ini mencakup berbagai ukuran usaha, mulai dari rumah makan kecil hingga jaringan restoran besar. Para pelaku industri di sektor ini semakin beragam, mencakup berbagai macam bisnis, mulai dari usaha rumahan yang dikelola secara sederhana hingga perusahaan besar yang mengusung konsep kuliner yang lebih kompleks dan modern.

Di pasar yang semakin kompetitif, inovasi dan strategi pemasaran merupakan kunci kesuksesan. Untuk bersaing secara efektif, perusahaan harus memahami kebutuhan dan tuntutan konsumen yang terus berkembang. Lebih jauh lagi, kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Menurut Hartono et al. (2015), konsumen cenderung tetap dipertahankan pada suatu produk atau layanan apabila kepuasan terhadap mutu dan pengalaman yang diberikan telah tercapai. Oleh karena itu, peningkatan layanan dan strategi pemasaran oleh pelaku usaha di sektor kuliner perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menarik minat serta mempertahankan konsumen.

Kepuasan konsumen dianggap sebagai faktor krusial dalam menentukan kesuksesan suatu bisnis. Menurut Apriliani et al. (2020), menyatakan bahwa konsumen yang merasa puas tidak hanya menunjukkan loyalitas yang tinggi, tetapi juga cenderung merekomendasikan produk atau layanan kepada pihak lain. Dengan demikian, perusahaan wajib memastikan bahwa mutu produk, kualitas layanan, serta nilai yang diterima oleh konsumen memenuhi harapan mereka.

Rumah Makan Nurmala Baru, yang berlokasi di Jalan Perjuangan, Kota Medan, dikenal sebagai salah satu tempat makan yang dapat dijadikan pilihan oleh mahasiswa, pekerja, maupun masyarakat umum yang mencari hidangan sehari-hari.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pengunjung**

| <b>No.</b> | <b>Bulan dan Tahun</b> | <b>Jumlah Pengunjung</b> |
|------------|------------------------|--------------------------|
| 1.         | Januari 2024           | 980                      |
| 2.         | Februari 2024          | 1.250                    |
| 3.         | Maret 2024             | 1.470                    |
| 4.         | April 2024             | 1.580                    |
| 5.         | Mei 2024               | 1.200                    |
| 6.         | Juni 2024              | 950                      |
| 7.         | Juli 2024              | 720                      |
| 8.         | Agustus 2024           | 1.670                    |
| 9.         | September 2024         | 1.550                    |
| 10.        | Oktober 2024           | 890                      |
| 11.        | November 2024          | 660                      |
| 12.        | Desember 2024          | 1.100                    |
| 13.        | Januari 2025           | 1.300                    |
| 14.        | Februari 2025          | 1.050                    |
| 15.        | Maret 2025             | 960                      |
| 16.        | April 2025             | 645                      |

Sumber: Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, data jumlah pengunjung dari Januari 2024 hingga April 2025 terlihat terdapat fluktuasi setiap bulannya. Jumlah pengunjung mengalami peningkatan sejak awal tahun 2024, dari 980 orang di bulan Januari hingga mencapai puncaknya pada Agustus 2024 dengan jumlah 1.670 pengunjung. Namun, setelah itu terjadi penurunan, terutama pada bulan November 2024 yang hanya mencatatkan 660 pengunjung jumlah terendah sepanjang tahun ini.

Memasuki tahun 2025, jumlah pengunjung sempat kembali meningkat menjadi 1.300 orang di Januari, tetapi kembali mengalami penurunan bertahap hingga hanya 725 pengunjung pada April 2025. Hingga saat ini, penyebab pasti dari penurunan jumlah pengunjung yang terjadi masih belum diketahui. Oleh karena itu, peneliti melakukan pra-survei guna memperoleh gambaran lebih mendalam mengenai kondisi di lapangan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang diduga memengaruhi tingkat pembelian di Rumah Makan Nurmala Baru, Jalan Perjuangan.

Untuk menelaah fenomena kepuasan konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan, dilakukan prasurevei terhadap 30 orang konsumen yang sebelumnya telah melakukan pembelian di rumah makan tersebut. Hasil pengumpulan data tersebut diperoleh sebagai berikut.

**Tabel 1.2**

**Hasil Prasurevei Kepuasan Konsumen**

| No. | Kepuasan Konsumen                                                                                             | Ya | Tidak |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 1.  | Saya merasa puas dengan keseluruhan pengalaman makan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan.      | 14 | 16    |
| 2.  | Cita rasa makanan di Rumah Makan Nurmala Baru sesuai harapan saya                                             | 17 | 13    |
| 3.  | Saya bersedia untuk merekomendasikan Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan kepada teman-teman saya. | 15 | 15    |

Sumber: Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan

Tabel 1.2 Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan terhadap 30 responden, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan masih dianggap belum optimal. Hal ini ditunjukkan dari mayoritas responden yang belum puas dengan keseluruhan pengalaman makan, serta sebagian konsumen belum bersedia terkait kesediaan mereka untuk merekomendasikan rumah makan tersebut. Meskipun sebagian besar responden menyatakan bahwa cita rasa makanan sesuai harapan, aspek lain seperti pelayanan, suasana, dan kenyamanan kemungkinan masih menjadi catatan penting yang perlu diperbaiki.

Selain itu, masukan yang diperoleh dari kotak saran turut menguatkan temuan tersebut. Beberapa konsumen memberikan masukan yang mencerminkan ketidakpuasan mereka terhadap aspek tertentu yang belum optimal.

**Tabel 1.3**

**Kritik dan Saran Kepuasan Konsumen**

| No. | Kritik dan Saran                                                              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Makanannya kurang sesuai ekpetasi, ayam gorengnya juga keras                  |
| 2.  | Tempatnya walaupun kecil lumayan nyaman, rasa makanannya gak terlalu istimewa |
| 3.  | Sudah dua kali beli kok rasanya beda-beda ya                                  |
| 4.  | Udah antri kok yang baru datang yang dilayani duluan                          |

Sumber: Kotak Saran Rumah Makan Nurmala Baru

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa masukan terkait kualitas makanan yang dianggap kurang baik, pelayanan yang belum terorganisir dengan baik, serta ketidakkonsistenan rasa makanan telah disampaikan oleh beberapa konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna peningkatan kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen didominasi oleh pengalaman yang mereka dapat selama makan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan. Pengalaman makan itu dipengaruhi oleh kualitas makanan yang disajikan. Kualitas makanan adalah standar yang digunakan untuk menilai sejauh mana makanan yang disajikan memenuhi harapan konsumen. Makanan yang memiliki

rasa yang konsisten, serta tampilan yang menarik akan memberikan kesan positif bagi konsumen. Adapun hasil prasurvei terkait dengan kualitas makanan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan sebagai berikut.

**Tabel 1.4**  
**Hasil Prasurvei Kualitas Makanan**

| No | Kualitas Makanan                                                                                                                    | Ya | Tidak |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 1  | Rasa makanan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan konsisten setiap kali saya berkunjung.                                    | 15 | 15    |
| 2  | Saya tidak pernah menemukan makanan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan yang teksturnya terlalu keras atau terlalu lembek. | 13 | 11    |
| 3  | Makanan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan disajikan dengan tampilan menarik.                                       | 18 | 12    |

Sumber: Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan

Sebagian responden merasa puas dengan kualitas makanan di Rumah Makan Nurmala Baru, terutama terkait rasa makanan yang konsisten setiap kali mereka berkunjung. Rasa makanan yang konsisten ini memberikan pengalaman makan yang baik dan membuat konsumen merasa bahwa mereka bisa mengandalkan rumah makan ini. Responden juga menyatakan bahwa tekstur makanan di rumah makan ini tepat, tidak terlalu keras atau lembek. Tekstur yang pas dianggap sebagai salah satu faktor yang mendukung kenikmatan saat menikmati hidangan. Konsumen juga merasa tampilan sajian di rumah makan ini cukup baik.

Namun, terdapat sebagian konsumen yang menyampaikan ketidakpuasan mereka. Ketidakpuasan ini terutama muncul dari aspek inkonsistensi rasa pada beberapa jenis menu. Beberapa konsumen mengeluhkan sambal yang disajikan tidak memiliki standar rasa yang tetap, terkadang sambal terasa terlalu pedas, sementara di kesempatan lain justru terasa terlalu manis, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi konsumen yang mengharapkan rasa yang konsisten. Keluhan serupa juga disampaikan terhadap menu ayam rendang, yang dianggap terlalu manis.

Selain itu, masukan yang diperoleh dari kotak saran turut menguatkan temuan tersebut. Beberapa konsumen memberikan masukan yang mencerminkan ketidakpuasan mereka.

**Tabel 1.5**  
**Kritik dan Saran Kualitas Makanan**

| No. | Kritik dan Saran                                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Rasanya sih lumayan, tapi sayur daun ubinya seperti kurang fresh                |
| 2.  | Menunya kurang banyak                                                           |
| 3.  | Rasa makanannya beda beda tiap aku beli, kadang enak banget kadang kurang bumbu |
| 4.  | Rendangnya terlalu manis dan keras                                              |

Sumber: Kotak Saran Rumah Makan Nurmala Baru

Berdasarkan beberapa kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen, masih terdapat beberapa aspek kualitas makanan yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola. Beberapa keluhan disampaikan terkait kesegaran bahan makanan, terutama pada sayuran, keterbatasan variasi menu, ketidakkonsistenan rasa, serta tekstur dan cita rasa makanan tertentu yang kurang sesuai harapan.

Selain makanan, faktor lain yang tak kalah penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen adalah pelayanan. Pelayanan yang baik memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan kepuasan konsumen, yang pada dapat mendorong konsumen untuk kembali lagi. Tidak hanya kualitas makanan yang menjadi daya tarik utama, tetapi cara konsumen diperlakukan oleh karyawan di rumah makan juga sangat mempengaruhi keputusan mereka untuk memilih tempat makan tersebut. Pelayanan yang ramah dan cepat akan membuat konsumen merasa dihargai dan nyaman, yang berkontribusi besar terhadap pengalaman makan mereka. Adapun hasil prasurvei terkait dengan pelayanan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan sebagai berikut.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Prasurvei Kualitas Pelayanan**

| No | Kualitas Pelayanan                                                                                                             | Ya | Tidak |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| 1  | Fasilitas di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan dalam kondisi yang baik.                                                | 14 | 16    |
| 2  | Saya tidak pernah mengalami keterlambatan yang berlebihan dalam menerima pesanan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan. | 13 | 17    |
| 3  | Karyawan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan tidak terburu-buru dalam memberikan pelayanan.                           | 16 | 14    |

Sumber: Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil prasurvei, diketahui bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam kualitas pelayanan di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan. Sejumlah responden menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya dalam kondisi baik dan keterlambatan dalam penyajian pesanan masih sering terjadi. Namun demikian, sebagian konsumen merasakan bahwa karyawan memberikan pelayanan dengan tenang dan tidak terburu-buru, yang menunjukkan adanya kepedulian terhadap kenyamanan pelanggan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek fasilitas dan kecepatan pelayanan agar dapat memenuhi harapan konsumen secara optimal.

**Tabel 1.7**  
**Kritik dan Saran Kualitas Pelayanan**

| No. | Kritik dan Saran                                                                  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Pelayanannya tidak ramah                                                          |
| 2.  | Karyawannya cepat melayani, tapi tolong diperhatikan lagi soalnya pesananku salah |
| 3.  | Saya sudah antri, tapi yang baru datang yang dilayani duluan                      |
| 4.  | Kelengkapan di meja gak diperhatikan, masa harus minta dulu baru dikasi           |

Sumber: Kotak Saran Rumah Makan Nurmala Baru

Berdasarkan masukan dari konsumen, terdapat beberapa hal yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Makan Nurmala Baru masih

perlu ditingkatkan. Beberapa konsumen menyoroti sikap pelayanan yang kurang ramah, ketidaksesuaian pesanan meskipun pelayanan cukup cepat, serta ketidakteraturan dalam sistem antrian. Selain itu, perhatian terhadap kelengkapan fasilitas di meja juga masih kurang optimal. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek keandalan, daya tanggap, empati, dan berwujud agar pelayanan dapat memenuhi harapan konsumen.

Banyak penelitian yang telah membahas mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hasil yang didapatkan dari penelitian masih menunjukkan inkonsistensi seperti yang tertera di bawah ini.

**Tabel 1. 6**

**Riset Gap**

| No | Riset Gap                                   | Judul                                                                                                                                       | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kualitas makanan terhadap Kepuasan konsumen | Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sonder Indah                        | Penelitian yang dilakukan oleh Mangare et al. (2023) menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan, kualitas pelayanan, persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.                                                                                                                          |
|    |                                             | Pengaruh Kualitas Makanan, Harga, Lokasi dan Lingkungan, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Restoran Hokben | Penelitian yang dilakukan oleh Gabriella (2024), memperoleh hasil bahwa kualitas makanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi dan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan berpengaruh |

|    |                                      |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                      |          | signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.                                                                                                                                                                                                            |
| 2. | Kualitas pelayanan terhadap konsumen | Kepuasan | <p>Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dapur Ummu Hisyam (Outlet 04 Jl. Poros Maros-Makassar)</p> <p>Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati et al. (2023) menyatakan bahwa variabel cita rasa dan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.</p> |
|    |                                      |          | <p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Naughty Nuri's Warung Sanur</p> <p>Pramiswari et al. (2023), dalam penelitiannya menemukan bahwa kedua variabel tersebut berkontribusi positif terhadap kepuasan konsumen.</p>                                                                 |

Perbedaan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat berbeda-beda, tergantung pada karakteristik konsumen dan faktor lingkungan lainnya. Kondisi ini mendorong penelitian untuk mengisi kesenjangan tersebut, khususnya dalam konteks Rumah Makan Nurmala Baru.

Berdasarkan fenomena ini, peneliti tertarik untuk melakukan studi di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan dengan judul “Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Adanya inkonsistensi kualitas makanan.
2. Konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Nurmala Baru masih kurang memuaskan.
3. Rumah makan ini memiliki keterbatasan dalam hal variasi menu yang ditawarkan berpotensi menyebabkan kejenuhan pada konsumen.
4. Tampilan di etalase kurang menarik dan tampak berantakan.
5. Fasilitas di meja makan kurang lengkap, terkadang konsumen harus meminta alat makan terlebih dahulu karena belum tersedia.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada pengaruh dari Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pembatasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Wawasan peneliti dapat diperluas melalui penelitian ini dengan menghubungkan teori yang dipelajari selama perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan. Peran kualitas makanan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dapat dipahami secara langsung oleh peneliti melalui pelaksanaan penelitian ini.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian memberikan pemilik Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan informasi yang berguna untuk mengatasi masalah terkait kepuasan konsumen dan merancang strategi yang dapat meningkatkan pengalaman serta kepuasan pelanggan.

#### **3. Bagi Universitas Negeri Medan**

Penelitian ini menambah literatur akademik di Universitas Negeri Medan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran, serta dapat menjadi referensi terkait studi kepuasan konsumen di industri kuliner.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai acuan atau referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang, terutama yang membahas hubungan kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY