

ABSTRAK

Semakin banyaknya rumah makan maka semakin besar pula persaingan diantara rumah makan yang satu dengan rumah makan lainnya. Salah satunya adalah Jigoku Ramen. Jigoku Ramen adalah rumah makan yang bergerak dibidang ramen. Mereka melakukan kualitas pelayanan terbaik untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Jigoku Ramen Bandung. Yang mana penelitian ini melibatkan lima variabel independen dan satu variabel dependen. Kelima variabel independen yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dan variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y).

Data primer dikumpulkan melalui metode survey terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal dan deskriptif dengan metode penelitian yaitu metode kuantitatif kepada 100 responden yang merupakan pengunjung dari Jigoku Ramen Bandung. Sementara teknik analisis data yang Penulis gunakan adalah Analisis Linier Berganda. Penelitian ini memiliki hasil analisis deskriptif sebesar 80,9% untuk *tangible*, 81,6% untuk *empathy*, 80,2% untuk *reliability*, 79,6% untuk variabel *responsiveness* dan sebesar 81,5% untuk variabel *assurance*. serta 80,8% untuk variabel kepuasan konsumen.

Sehingga, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 48,7% dan sisanya sebesar 52,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kuliner