ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat khususnya di sektor jasa telah berdampak pada semakin bertambahnya usaha kuliner baru. Banyaknya usaha kuliner khususnya rumah makan membuat meningkatnya intensitas persaingan antara rumah makan. Sari Bundo Titimpik no.76 Bandung merupakan salah satu rumah makan khas Padang yang ada di kota Bandung. Sari Bundo Titimplik berusaha memenuhi keinginan konsumen dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya.

Penelitian ini dilakukan pada salah satu cabang rumah makan Sari Bundo yang ada di kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Sari Bundo Titimplik no. 76 Bandung.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui kunjungan langsung ke Sari Bundo Titimplik no. 76 Bandung. Dari kuesioner yang disebar diperoleh 100 kuesioner yang valid. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa Kualitas Layanan yang diberikan Sari Bundo Titimplik Bandung masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata persentase sebesar 76,2%, sedangkan Kepuasan Pelanggan Sari Bundo Titimplik menunjukan kategori yang baik dengan nilai rata-rata persentase 75,1%. Total pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 84,2% dan sisanya sebesar 15,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan maupun parsial.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kualitas layanan sebaiknya Sari Bundo memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawannya agar *skill* dan pengetahuan karyawan dapat ditingkatkan, serta karyawan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan*;* Kepuasan Pelanggan*;* Rumah makan.