

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kuliner di Tanah Air dalam beberapa tahun terakhir bahkan semakin masif. Kuliner yang sedang populer dikalangan anak muda belakangan ini adalah produk makanan berbahan dasar mie. Mie Merapi merupakan singkatan dari merah putih indonesia yang mencerminkan kalau mie merapi asli indonesia yang juga bisa dianalogikan dengan pedas karena merapi merupakan nama gunung yang menyemburkan lahar panas. Awal berdirinya perusahaan ini berlokasi di JL. Pahlawan No. 24. Setelah melihat begitu besar antusias dari warga bandung yang datang untuk mencicipi mie merapi, pemilik membuka cabang baru yang berada di daerah Dipati Ukur Bandung.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian berupa deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* jenis *proportionate stratified random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi linier berganda, secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial didapat variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap proses keputusan pembelian sedangkan variabel *emphaty* dan *reliability* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap proses keputusan pembelian. Sementara pengaruh variabel bebas terhadap terikat kepuasan konsumen adalah sebesar 67,9%, sedangkan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan