

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis kuliner di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir semakin ketat sehingga terjadi pergeseran tren di mana semakin banyak masyarakat Indonesia yang memiliki kebiasaan makan di rumah makan atau restoran. Dengan ketatnya persaingan dalam bisnis rumah makan atau restoran, mau tidak mau para pemilik usaha harus terus menerus memberikan pelayanan yang optimal baik pra dan pasca pelayanan. Salah satu rumah makan yang selalu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumennya adalah Ayam Bakar Wong Solo Cabang Riau Bandung yang merupakan salah satu rumah makan tradisional dengan sistem waralaba dimana telah memiliki beberapa outlet yang tersebar di seluruh kota besar di Indonesia. Namun, pada implementasinya konsumen Ayam Bakar Wong Solo Cabang Riau Bandung merasakan pelayanan yang kurang baik atas apa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa salah satunya konsumen melakukan komplain karena terlalu lama menunggu makanan yang mereka pesan untuk disajikan sehingga konsumen mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ayam Bakar Wong Solo Cabang Riau Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kausal dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner.

Berdasarkan analisis deskriptif, kualitas pelayanan pada Ayam Bakar Wong Solo Cabang Riau Bandung memiliki nilai persentase 82,58% yang termasuk dalam kategori sangat baik sedangkan kepuasan konsumen memiliki persentase sebesar 83,81% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 46% sedangkan sisanya 54% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen