

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang faktor – faktor kepuasan konsumen yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Data diperoleh melalui *Survey* dengan menyebarkan kuesioner kepada 306 konsumen di area perkantoran Menara jamsostek teknik yang digunakan *purposive sampling*. Teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Penelitian ini menggunakan Analisis Faktor dan dari hasil penelitian menunjukan keputusan konsumen dalam kepuasan terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh fasilitas Restoran, keramahan pelayanan, kenyamanan Restoran agar konsumen lebih memilih Restoran ini. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Restoran.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, keputusan konsumen, dan kepuasan konsumen.

Abstract

This studied discussed the factors – factors that affect customer satisfaction with service quality. Data obtained through the survey by distributing questionnaires to 306 customers in the area of Menara jamsostek worker who used a purposive sampling technique. The collecting of data sources with certain considerations.

This study use factor analysis and the result showed customer decision satisfaction to service quality is influenced by the Restaurant facilities, friendly service, convenience Restaurant that customer prefer this Restaurant. For further is recommended for study to the satisfaction customers quality of Restaurant services.

Keyword : Quality service, customer decision, and customer satisfaction.