

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bumbu Desa cabang Cikini Raya, Jakarta. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 60 pengunjung Restoran Bumbu Desa. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 17. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bumbu Desa cabang Cikini Raya, Jakarta, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.