ABSTRAK

Rumah Makan Dapoer Steak Kota Sukabumi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kuliner yang ada di Kota Sukabumi yang beralamat di Jalan Suryakencana No. 37 Kota Sukabumi. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kualitas pelayanan, sebagai berikut: 1) lambannya pelayanan yang diberikan, 2) kekurang puasan pelanggan karena adanya nilai sosial atau gengsi ketika menikmati layanan. Permasalahan tersebut diduga karena: 1) kesediaan dan kekurang mampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera, 2) penampilan fisik layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Dimana yang menjadi variabel X adalah kualitas pelayanan dan yang menjadi variabel Y adalah Kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu obeservasi nonpartisipan, wawancara terstruktur, penyebaran angket atau kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode *sucsessive interval*, uji validitas alat ukur, uji reliabilitas, pengujian hipotesis, koefisien korelasi X pada Y, pengujian regresi linier sederhana dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka kontibusi atau pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 82,8% atau dapat dikatakan pula, bahwa varians yang terjadi pada Kepuasan Pelanggan (Y) 82,8% ditentukan oleh varians yang terjadi pada Kualitas Pelayanan (X). Sisanya, sebesar 17,2% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang diluar penelitian yang tidak teridentifikasi. Komunikasi antara pemilik dengan karyawan Rumah Makan Dapoer Steak, penghargaan atau sanksi yang diberikan pemilik Rumah Makan kepada karyawan yang berprestasi ataupun yang melanggar.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Rumah Makan Dapoer Steak Kota Sukabumi adalah 1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia, 2) Tidak adanya kesadaran para pegawai untuk menggunakan seragam atau atribut Rumah Makan Dapoer Steak secara bersamaan. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan tersebut: 1) Rumah Makan Dapoer Steak menugaskan para karyawan yang sedang bebas tugas atau yang sedang tidak beraktifitas untuk mengantarkan pesanan pelanggan, 2) Rumah Makan Dapoer Steak selalu mengingatkatan dan akan membuat jadwal untuk menggunakan seragam secara bersamaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan