**ABSTRAK**

**Shifu Ramen Margahayu Raya ini merupakan tempat makan yang memiliki menu-menu makanan berupa mie ramen yang terletak di Jl. Venus Raya No. 16 Margahayu Raya Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan konsumen yang tidak puas yang disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak Shifu Ramen Margahayu Raya.**

**Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dalam penelitian lapangan ini peneliti melakukan wawancara, observasi non partisipan dan penyebaran angket kepada konsumen. Analisis data digunakan persamaan regresi linier sederhana, uji hipotesis, koefisien korelasi rank spearman dan koefisien determinasi.**

**Hasil dari pengolahan data korelasi person diperoleh sebesar 0,886 berarti pelaksanaan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Shifu Ramen Margahayu Raya mempunyai hubunganyang kuat dan koefisen determinasi diperoleh sebesar 78,5% yang berarti mempunyai pengaruh signifikan diantara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.**

**Hambatan yang dihadapi yaitu fasilitas pendukung dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, perusahaan kurang mengembangkan fasilitas fisik seperti fasilitas lahan parkir yang kurang mendukung serta Shifu Ramen kurang melakukan pengawasan dan memberikan arahan terhadap karyawan sehingga konsumen merasa pelayanan yang diberikan kurang cepat tidak sesuai dengan harapan konsumen.**

**Usaha yang dilakukan oleh perusahaan adalah harus berupaya untuk meningkatkan dan memperbaiki fasilitas-fasilitas pendukung secara keseluruhan demi terciptanya kenyaman bagi konsumen serta nmemberikan pengarahan kepada karyawan, hal ini berupaya untuk mepertahankan kredibilitas dan citra Shifu Ramen Margahayu Raya.**

**Saran-saran yang dapat peneliti kemukakan antara lain Shifu Ramen lebih meningkatkan lagi fasilitas yang ada pada Shifu Ramen seperti dimudahkan dalam penggunaan wifi dan menyediakan lahan parkir untuk kendaraan roda empat demi terciptanya efisiensi dan kenyamanan yang akan diberikan kepada konsumen. Serta melakukan pengawasan dan pengarahan untuk karyawan agar kinerja karyawan lebih terpercaya dan lebih mempertimbangkan lagi harga yang ditawarkan agar terciptanya kepuasan konsumen pada Shifu Ramen Margahayu Raya.**

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan*

***ABSTRACT***

***Shifu Ramen Margahayu Raya is a place to eat that has food menus in the form of ramen noodles located on Jl. Venus Raya no. 16 Margahayu Raya Bandung City. Based on the results of the assessment, it was found that there were problems with the dissatisfied consumer caused by the lack of service quality provided by the Shifu Ramen Margahayu Raya.***

***The research method used is a quantitative method, data collection techniques are carried out by library research and field research. In this field research researchers conducted interviews, non-participant observation and questionnaires to consumers. Data analysis used simple linear regression equations, hypothesis testing, spearman rank correlation coefficient and coefficient of determination.***

***The results of processing the correlation person data obtained at 0.886 means that the implementation of service quality with the satisfaction of consumer shifu ramen margahayu raya has a strong relationship and the determination coefficient is 78.5% which means that it has a significant influence between service quality variables and customer satisfaction and the rest is influenced by another factors.***

***The obstacles faced are supporting facilities and the quality of services provided by employees, the Shifu Ramen does not develop physical facilities such as parking facilities that are less supportive and companies do not supervise and provide direction to employees so consumers feel that the services provided are not fast in accordance with consumer expectations.***

***The effort made by the Shifu Ramen is to strive to improve and improve the supporting facilities as a whole in order to create service for consumers and provide direction to employees, this seeks to maintain the credibility and image of shifu ramen margahayu raya.***

***Suggestions that researchers can put forward include Shifu Ramen, which further enhances the existing facilities in Shifu Ramen, such as facilitating the use of wifi and providing parking for four-wheeled vehicles to create efficiency and comfort that will be provided to consumers. As well as conducting supervision and direction for employees so that employee performance is more trusted and more consider the price offered in order to create consumer satisfaction on Shifu Ramen Margahayu Raya.***

*Keywords: Quality of Service*

**ABSTRAK**

**Shifu Ramen Margahayu Raya mangrupakeun tempat tuang nu ngagaduhan menu tuangeun mengrupi mie ramen, nu aya di Jl. Venus Raya No. 16 Margahayu Raya Kota Bandung. Dumasar kana hasil panalungtikan, diuningakeun rehna aya masalah tina konsumen nu teu puas, nyaeta kirangna kualitas layanan nu disayagikeun ku pihak Shifu Ramen Margahayu Raya.**

**Metode panalungtikan anu digunakeun nyaeta metode deskriptif kuantitati, teknik negmpelkeun data nu dilaksanakeun ku cara ningali bacaan sareng ka lapangan. Di lapangan peneliti ngalaksanakeun wawancara, observasi teu partisipan sareng nyebarkeun angket ka konsumen. Analisi data nu dianggo nyaeta regresi linier sederhana, hipotesis, rank spearman sareng koefisieun determinasi.**

**Hasil tina ngolah datakorelasi person nu kenging hasilna 0,886. Hartina pelaksanaan kualitas layanan sareng kepuasan konsumen Shifu Ramen Margahayu Raya ngagaduhan hubungan anu kiat sareng koefisien determinasi nu kenging hasilna 78,5% nu hartina ngagaduhan pengaruh signifikan diantarana variabel kualitas layanan sareng kepuasan konsumen sareng sesana aya pangaruh faktor sanes.**

**Halanga anu di payunan nayeta fasilitas anu ngadukung sareng kualiutas layanan dipasihkeun ku padamel, Shifu Ramen kirang ngembangkeun fasilitas fisik, sepertos temopat parker nu kirang ngadukung sareng perusahaan kirang ngalaksanakeun pangawasan sareng masihan arahan ka padamel, dugi ka konsumen ngaraos layanan nu pasihan masih kurang enggal teu sesuai harapan konsumen.**

**Usaha nu dilakukeun ku Shifu Ramen nyaeta kedah berupaya kanngo ningkatkeun sareng ngabebenah fasilitas-fasilitas anu ngadukung sadayana kanggo kanyamanan konsumen, eta oge masihan arahan ka padamel, ha lieu usaha kanggo ngajagi kredibilitas sareng citra Shifu Ramen Margahayu Raya.**

**Saran-saran anu tiasa di dugikeun diantawisna Shifu Ramen ditingkatkeun deui fasilitas anu aya di Shifu Ramen, sepertos dimudahkeunna nganggo wifi sareng disadiakeun tempat parker kangge mobil supados ayana efisiensi sareng kenyamanan nu bade dipasikeun ka konsumen. Sareng ngalakukeun pangawasan sareng arahan ka padamel supados padamel langkung sae terasa harga nu ditawis kedah dipartimbangkeun deui supados ayana kepuasan kangge konsumen Shifu Ramen Margahayu Raya.**

*Kata Konci : Kualitas Layanan*