

INTISARI

Tujuan penelitian ini secara umum untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restaurant Ayam Goreng Suharti, serta mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan yang melakukan pembelian dalam frekuensi yang berbeda. Penelitian ini menggunakan variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari penugjung *restaurant* Ayam Goreng Suharti di Jl. Adi Sucipto km 7, Yogyakarta. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan dilanjutkan dengan uji F, uji t test, koefisien determinasi dan untuk mengetahui uji beda rata - rata digunakan uji Anova.

Hasil penelitian yang diperoleh menyatakan bahwa seluruh variabel (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *restaurant* Ayam Goreng Suharti. Dari nilai beta diketahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel empati. Dan berdasar uji Anova menyatakan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pelanggan berdasar tingkat kunjungan.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan