

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality, product quality and restaurant atmosphere on consumer satisfaction Pancious Ciputra World Surabaya restaurant. The population in this study is the consumer Pancious Ciputra World Surabaya restaurant. The sample uses an accidental sampling technique of 147 respondents. Data collection uses observation, questionnaires, and documentation. The analysis technique uses multiple linear regression while the hypothesis test uses the t test and F test. The results of the study prove that service quality, product quality and restaurant atmosphere partially have a positive and significant effect on customer satisfaction as indicated by the results of t test analysis on service quality by 3,773 with sig value of 0,000, product quality variable of 3,126 with sig value of 0,002, and restaurant atmosphere variable of 6,252 with sig value of 0,000. While the F test results (simultaneously) on the influence between variables obtained by 115,694 with a sig value of 0,000.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Restaurant Atmosphere, Consumer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana restoran terhadap kepuasan konsumen Pancious restoran Ciputra World Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Pancious restoran Ciputra World Surabaya. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 147 responden. Pengumpulan data menggunakan observasi, kuisisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda sedangkan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana restoran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebagaimana ditunjukkan hasil analisis uji t pada kualitas pelayanan sebesar 3,773 dengan nilai sig 0,000, variabel kualitas produk sebesar 3,126 dengan nilai sig 0,002, dan variabel suasana restoran sebesar 6,252 dengan nilai sig 0,000. Sedangkan hasil uji F (secara simultan) atas pengaruh antar variabel diperoleh sebesar 115,694 dengan nilai sig 0,000.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Suasana Restoran, Kepuasan Konsumen