

INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, proses, orang, bukti fisik dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bebek 75 Surabaya.

Sebagai obyek penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Bebek 75 Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode secara kebetulan (*accidental sampling method*). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua bauran pemasaran jasa yang terdiri dari produk, harga, tempat, promosi, proses, orang, bukti fisik dan kualitas mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Bebek 75 Surabaya.

Perlu dipertahankan kualitas produk serta rasa makanan yang sudah menjadi ciri khas. Media promosi dengan brosur mengenai kualitas pelayanan serta membuat formasi mengenai Rumah Makan Bebek 75 agar dapat melakukan promosi dan penjualan secara online perlu segera ditindak lanjuti. Maka pada penelitian selanjutnya, perlu penelitian rumah-rumah makan sejenis sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas serta kemampuan daya saing Rumah Makan Bebek 75.

Kata Kunci :BauranPemasaranJasa, KepuasanPelanggan.

ABSTRACT

This research is aimed to find out the influence of mix marketing service which consists of product, price, place, promotion, process, people, physical evidence and quality to the customer satisfaction at RumahMakanBebek 75 Surabaya.

The object of the research is RumahMakanBebek 75 Surabaya. The samples are 98 respondents. The sample collection technique has been carried out by using accidental sampling method. The data analysis technique has been conducted by using multiple linear regressions analysis.

The result of the test shows that all mix marketing service which consists of product, price, place, promotion, process, people, physical evidence and quality have positive and significant influence to the customer satisfaction at Rumah Makan Bebek 75 Surabaya.

Product quality and food taste which has been a trademark have to be maintained. Promotion by using brochure about service quality and creating information about Rumah Makan Bebek 75 Surabaya in order to be able to do online promotion and selling is required to be followed up. Thereforein the following research, research on similar restaurants is required to be conducted as a reference in order to improve quality and competitiveness of RumahMakanBebek 75.

Keywords: Mix marketing service customer satisfaction.