

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis kuliner saat ini semakin maju dan ketat, sehingga mengakibatkan persaingan dalam merebutkan pasar. Bisnis kuliner saat ini menjadi suatu bisnis yang berkembang dengan pesat. Maka dari itu restoran Sate Taichan Goreng Cabang Surabaya, tetap menjaga eksistensinya dengan menjadikan kepuasan konsumen sebagai tujuan utamanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Promosi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada restoran Sate Taichan Goreng Cabang Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pada restoran Sate Taichan Goreng Cabang Surabaya. Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh dari rumus menurut pendapat Arikunto (2010:160). Penentuan sampling dilakukan secara *Non Probability Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil uji instrument dan uji asumsi klasik menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria kelayakan untuk melanjutkan pada proses pengolahan data. Berdasarkan hasil uji t diketahui variabel Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran Sate Taichan Goreng Cabang Surabaya.

Kata kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Konsumen.

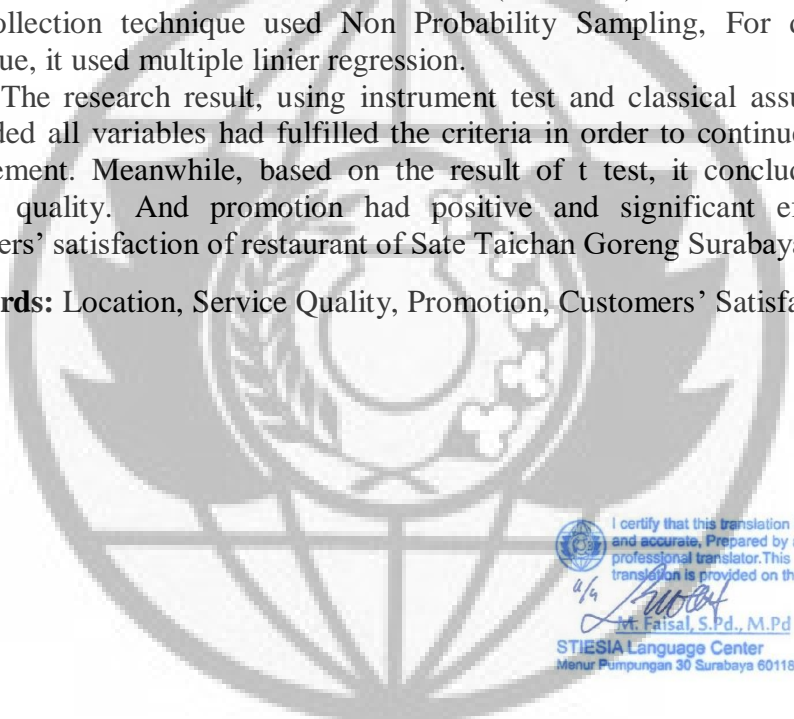
ABSTRACT

The culinary business has growth rapidly. As consequence, this condition increases the competition in getting the consumers. At present, culinary business becomes a business which is developed. Therefore, Sate Taichan Goreng Surabaya Branch maintains their existency by having the customers' satisfaction as their main goal.

This research aimed to find out whether the location, service quality and promotion had significant effect on the customers' satisfaction of restaurant of Sate Taichan Goreng Surabaya Branch. While, the population was customers of Sate Taichan Goreng Surabaya Branch. Moreover, there were 100 respondents which obtained in accordance with Arikunto (2010:160) formula. In addition, the data collection technique used Non Probability Sampling, For data analysis technique, it used multiple linier regression.

The research result, using instrument test and classical assumption test, concluded all variables had fulfilled the criteria in order to continue for its data management. Meanwhile, based on the result of t test, it concluded location, service quality. And promotion had positive and significant effect on the customers' satisfaction of restaurant of Sate Taichan Goreng Surabaya Branch

Keywords: Location, Service Quality, Promotion, Customers' Satisfaction



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day—
[Signature]
Ht. Faisal, S.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia