

## ABSTRAK

Perkembangan restoran yang ada di Indonesia saat ini banyak persaingan menciptakan peluang untuk mendapatkan keberhasilan pada berbagai bidang usaha terutama di bidang makanan. Sehingga banyak sekali perusahaan saling berebut konsumen, mereka mencoba untuk dapat menarik pelanggan yang mereka miliki, karena mereka mengetahui untuk mendapatkan pelanggan baru akan membutuhkan biaya yang jauh lebih besar bila dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan. Usaha restoran harus mempunyai kemampuan untuk menghadapi lingkungan yang serba dinamis dan lebih berorientasi pada pengunjung restoran. Hal ini perlu dilakukan untuk kelangsungan dan kelancaran usaha pada restoran untuk mencapai keberhasilan semua kebersihan dan memperhatikan dan mengendalikan faktor-faktor yang ada dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada Restoran Sioke Siobak Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya. Analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan uji F dan uji T yaitu untuk mengetahui variabel secara simultan dan secara parsial dengan jumlah responden sebanyak 100 orang,

Dari perhitungan regresi dihasilkan  $Y = 0,390 + 0,177X_1 + 0,223X_2 + 0,146X_3 + 0,173X_4 + 0,176X_5$ . Dari perhitungan korelasi dihasilkan nilai koefisien korelasi berganda ( $R$ ) sebesar 0,776 ini menunjukkan Bukti fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), Empati ( $X_5$ ) secara simultan (bersama-sama) mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan ( $Y$ )

Berdasarkan uji secara bersama – sama (simultan) dari kelima variabel yang meliputi Bukti fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena  $F_{hitung} 28,368 > F_{tabel} 2,311$ .

Dengan menggunakan analisis uji t Bukti Fisik ( $X_1$ ) dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  didapatkan sebesar 5,033 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,980. Kehandalan ( $X_2$ ) dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  didapatkan sebesar 6,267 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,980. Daya tanggap ( $X_3$ ) dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  didapatkan sebesar 2,105 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,980. Jaminan ( $X_4$ ) dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  didapatkan sebesar 2,140 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,980. dan Empati ( $X_5$ ) dari hasil perhitungan  $t_{hitung}$  didapatkan sebesar 3,375 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,980. Dari hasil uji t dari kelima variabel yang meliputi Bukti fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) bahwa variabel Keandalan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Sioke Siobak Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya, dimana hasil pengujian didapatkan  $t_{hitung}$  kehandalan sebesar 6,267 lebih besar dari empat variabel yang lainnya sehingga hipotesa yang menyatakan bahwa kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan terbukti kebenarannya.