

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Konsumen Warunk Bang Jober)**

ABSTRAK

Oleh:

**Annisa Nur Rachmawati**

Dosen Pembimbing:

**Wenda Wahyu Christiyanto, SE., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen warunk bang jober. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif jenis penelitian eksplanatori. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Dalam pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *judgmental sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner. Data diperoleh menggunakan SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas makanan, tampilan fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan Konsumen warunk bang jober berdasarkan hasil analisis statistik dipengaruhi oleh variabel kualitas makanan, tampilan fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) sebesar 81,3% dan sisanya 18,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Tampilan Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF FOOD QUALITY AND SERVICE QUALITY  
ON CONSUMER SATISFACTION  
(Case Study on Warunk Bang Jober Consumers)**

ABSTRACT

By:  
**Annisa Nur Rachmawati**

Guiding Lecturer:  
**Wenda Wahyu Christiyanto, SE., MM**

*This study aims to determine the effect of food quality and service quality on warunk bang jober consumer satisfaction. The method used in this study is a quantitative research method of explanatory research. The method of data analysis used descriptive analysis and multiple linear regression analysis. In taking the sample using judgmental sampling technique, with a sample of 100 respondents. The method of data collection is done by distributing questionnaires or questionnaires. Data obtained using SPSS version 25. Based on the results showed that partially, the variables of food quality, physical appearance (tangible), assurance (assurance), empathy (emphaty) have a positive and significant influence on consumer satisfaction. The reliability variable has no effect on customer satisfaction. Meanwhile, responsiveness has a significant negative effect on consumer satisfaction. Warunk bang jober consumer satisfaction based on the results of statistical analysis is influenced by variables of food quality, tangible, responsiveness, assurance, empathy, of 81.3% and the remaining 18.7% is influenced by factors other.*

**Keywords:** *Food Quality, Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Consumer Satisfaction*