

## INTISARI

Saat ini bisnis *food & beverages* semakin meningkat didasarkan banyaknya permintaan dan penawaran. Perkembangan bisnis ini menyebabkan ketatnya persaingan. Restoran Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta sebagai bisnis kuliner harus memiliki keunggulan bersaing agar tetap bertahan atau bahkan memenangkan persaingan dalam bisnis kuliner. Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan adalah dengan menerapkan *service quality* dengan baik sehingga memperoleh *customer satisfaction*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan 82 kuesioner kepada responden yaitu konsumen yang pernah datang mengunjungi Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta dalam 6 bulan terakhir dengan teknik *non probability sampling* jenis *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Metode pengolahan data dilakukan dengan menggunakan kuantitatif, sedangkan metode analisis data yang dipakai adalah dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta. Sedangkan indikator yang paling berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta adalah *reliability* dan *tangible*.

Kata kunci : *service quality*, *customer satisfaction*, Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta

### **ABSTRACT**

*Currently, the food & beverage business is increasing based on the large demand and supply. The development of this business causes intense competition. Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta as a culinary business must have a competitive advantage in order to survive or even win the competition in the culinary business. One way to create excellence is to apply service quality properly so as to obtain customer satisfaction. This study aims to examine the effect of Service Quality on Customer Satisfaction Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta. The research was conducted by distributing 82 questionnaires to respondents, namely consumers who had come to visit Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta in the last 6 months using non-probability sampling techniques, such as purposive sampling and snowball sampling. The data processing method is done by using quantitative, while the data analysis method used is to use simple linear regression analysis. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta. While the most influential indicators on customer satisfaction at Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta are reliability and tangible.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, Cengkir Heritage Resto and Coffee Yogyakarta*