

## **INTISARI**

Tujuan penelitian ini dirancang untuk: (1) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk makanan khas Tionghoa di Restoran Sintawang Yogyakarta, (2) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Restoran Sintawang Yogyakarta

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Ukuran sampel penelitian sebanyak 80 orang Data dikumpulkan dengan angket. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian diketahui bahwa: (1) Tingkat kepuasan konsumen terhadap ketiga indikator kualitas produk yaitu citarasa makanan, kualitas bahan, porsi dan ketersediaan menu, dan harga produk positif hal ini terlihat dari penilaian konsumen yang relatif baik dan puas terhadap kualitas produk dari Restoran Sintawang Yogyakarta, (2) Tingkat kepuasan konsumen terhadap ketiga indikator kualitas pelayanan yaitu kualitas pelayanan pramusaji, sanitasi restoran dan fasilitas restoran positif hal ini terlihat dari penilaian konsumen yang juga relatif baik dan puas terhadap kualitas pelayanan dari Restoran Sintawang Yogyakarta.

**Kata kunci: Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Restoran**

## **ABSTRACT**

This research aims to discover: (1) determine the level of consumers' satisfaction on product quality of Chinese food at Sintawang Restaurant Yogyakarta, (2) determine the level of consumers' satisfaction on the service quality at Sintawang Restaurant Yogyakarta.

This research using descriptive method which employs a quantitative approach. The qualified sample that is used in this research is 80 people, served by a table using accidental sampling technique. The data are collected by a questionnaire and they were also analyzed by the descriptive method.

The result are: (1) the level of consumers' satisfaction into the third product quality indicators i.e the food taste, ingredient's quality, portion size and menu availability and the price of the product are positive; this is indicated by consumer's evaluation showing that the quality of the products are very good and the consumers are satisfied. (2) the level of consumers' satisfaction on the third service quality indicators i.e waiters' service quality, restaurant sanitation and restaurant facilities are positive; this is indicated by consumers' evaluation showing that the service is very good and they are satisfied about the service quality at Sintawang Restaurant Yogyakarta.

**Keywords: Consumer's satisfaction, Product quality, Restaurant, Service quality.**

## 摘要

本研究旨在发现：（1）确定水平的消费者的满意的的产品质量在新大王（Sintawang）餐馆中餐日惹，（2）确定水平的消费者的满意度在日惹新大王（Sintawang）餐厅的服务质量。

本研究使用描述性的方法，采用定量的方法。合格样品，本研究中使用 80 人，由一个表使用偶然抽样技术。一份调查问卷收集的数据，他们也分析了描述性的方法。

结果是：（1）水平的消费者满意度第三产品质量指标的例子食物味道，原料的质量、份量和菜单的可用性和这个产品的价格是积极的，这是由消费者的评估显示，产品的质量是非常好，消费者满意。

（2）水平的消费者满意度第三服务质量指标的例子服务员的服务质量、餐厅卫生和餐馆设施是积极的，这是由消费者的评估显示，服务很好，他们在日惹新大王（Sintawang）餐厅服务质量感到满意。

**关键词:** 消费者的满意度、产品质量、服务质量、烹饪。