

ABSTRACT

Waroeng Djoglo Restaurant was founded in 2008. The restaurant has a focus to provide food and beverage services aimed at satisfying the needs and desires of customers. Accordingly, Waroeng Djoglo Restaurant is committed to doing whatever is necessary to meet customer expectations for the performance Waroeng Djoglo Restaurant. One of the aspects of the success in Waroeng Djoglo restaurant can be seen from the level of customer satisfaction.

In this research there are four components to measure the customer satisfaction, which consist of service quality, product quality, price, and facilities. The knowledge about customer's satisfaction is expected to help providing guidance in the development, decision-making and policy-making by the owner of the restaurant. Data collected for this study is from a questionnaire that was distributed to 100 respondents and interviews with the owner of the restaurant and guests.

The result of this study show that: 1) Customers are satisfied with the service quality with the highest score of 395 points. 2) Customers are very satisfied with the product quality with the highest score of 460 points. 3) Customers also are satisfied with the price with the highest score of 410 points. 4) Customers are satisfied with the facilities with the highest score of 411 points. The conclusion of this research is that customer is satisfied with the Waroeng Djoglo restaurant in Wonosobo Regency.

Key Words: Waroeng Djoglo restaurant, Research components, Customer satisfaction.

INTISARI

Waroeng Djoglo Restaurant didirikan pada 2008. Restoran ini memiliki fokus untuk memberikan layanan makanan dan minuman yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, Waroeng Djoglo Restaurant berkomitmen untuk melakukan apa pun yang diperlukan untuk memenuhi harapan pelanggan untuk kinerja Waroeng Djoglo Restaurant. Salah satu aspek keberhasilan di Waroeng Djoglo restoran dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini ada empat komponen untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang terdiri dari kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan fasilitas. Pengetahuan tentang kepuasan pelanggan diharapkan dapat membantu memberikan bimbingan dalam pengembangan, pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan oleh pemilik restoran. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini adalah dari kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden dan wawancara dengan pemilik restoran dan tamu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pelanggan puas dengan kualitas layanan dengan nilai tertinggi dari 395 poin. 2) Pelanggan sangat puas dengan kualitas produk dengan skor tertinggi 460 poin. 3) Pelanggan juga puas dengan harga dengan skor tertinggi 410 poin. 4) Pelanggan puas dengan fasilitas dengan skor tertinggi 411 poin. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelanggan puas dengan restoran Waroeng Djoglo di Kabupaten Wonosobo.

Kata Kunci: Restoran Waroeng Djoglo, Komponen penelitian, Kepuasan pelanggan.