

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan Restoran Fujiyama Sushi Jember. Bisnis kuliner seperti Restoran Sushi menjadi bisnis yang cukup menjanjikan. Restoran sushi telah menjadi salah satu pilihan populer bagi konsumen yang mencari pengalaman kuliner yang unik dan memuaskan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam keberhasilan sebuah restoran sushi, karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, reputasi restoran, dan keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di restoran sushi dan implikasinya bagi manajemen restoran. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini pelanggan Restoran Fujiyama Sushi Jember dan sampel yang diambil sebanyak 181 responden dengan menggunakan Teknik random sampling. Metode pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner melalui Google Form. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan pengujian hipotesisnya menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan dimensi bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan variabel jaminan dan empati berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran untuk peneliti selanjutnya menambahkan variabel yang mendukung untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti variabel harga, biaya dan emosi sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the dimensions of physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) on customer satisfaction at Fujiyama Sushi Jember Restaurant. Culinary businesses such as Sushi Restaurants are quite promising businesses. Sushi restaurants have become a popular choice for consumers looking for a unique and satisfying culinary experience. Customer satisfaction is an important factor in the success of a sushi restaurant, because it can affect customer loyalty, restaurant reputation and business continuity. Therefore, this study aims to analyze the factors that influence customer satisfaction in sushi restaurants and their implications for restaurant management. The type of research used in this study is quantitative. The population in this study were customers of the Fujiyama Sushi Jember Restaurant and 181 respondents were taken as a sample by using a random sampling technique. Methods of data collection by observation and questionnaires through Google Form. The data analysis used is multiple linear regression, while testing the hypothesis using the t test. The results showed that the dimensions of physical evidence, reliability, and responsiveness had a significant effect on customer satisfaction partially. Meanwhile, assurance and empathy variables have no significant effect on customer satisfaction. Suggestions for future researchers to add supporting variables to measure customer satisfaction such as price, cost and emotion variables so that they can provide a broader picture of what factors influence customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Physical Evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy*