

ABSTRAK

Rahmania Olfah. 2020, *Analisis Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Makanan Pada Rumah Makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Hj. Faridah, M.HI Pembimbing: (II) Lutfi Sahal, M.SI.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi karena maraknya persaingan rumah makan yang ada di Banjarmasin, salah satunya Rumah Makan H. Fauzan. yang mana masyarakat Kota Banjarmasin saat ini cenderung lebih menyukai memenuhi kebutuhan pangan mereka dengan mengkonsumsi makanan yang dibeli dari rumah makan, depot, dan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, dan mengetahui pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dengan metode kuesioner dan wawancara. Jenis penelitian ini *field research* (penelitian lapangan), pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan di bagikan pada konsumen rumah makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 25 dan tehnik data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas dengan *Alpha Crobach*. Uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan kualitas makanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dan tidak berpengaruh pelayanan dan kualitas makan secara simultan terhadap kepuasan konsumen, di Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.