

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH  
MAKAN SOTO BETAWI JL. TAMAN PATRA XIV NO. 5  
JAKARTA SELATAN**

**Fitriyanti, Ade Rachmawati, SE, MM.**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Seiring ketatnya persaingan di dunia Usaha Kecil Menengah (UKM), Rumah makan siap saji saling memperebutkan calon pelanggan. Untuk itu, penulis melakukan Penelitian terhadap Pelanggan Rumah Makan Soto Betawi. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Soto Betawi di lihat dari Segi Rasa, Segi Harga, segi Pelayanan, Segi Fasilitas, Segi Lokasi. Pengukuran dilakukan dengan dengan dua cara yaitu menggunakan : Skala Likert yang diperoleh jumlah keseluruhan dengan rata-rata nilai sebesar 191.4 maka diambil kesimpulan bahwa pelanggan merasa Puas terhadap Rumah Makan Soto Betawi. Uji ChiSquare yang diperoleh hasil keseluruhan yaitu 68.026 lebih besar dari nilai ChiSquare tabel yaitu 23.541 sehingga kesimpulan hipotesis yang dapat di ambil yaitu menolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ ,