

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ampera Ramah di Painan dengan Menggunakan Analisis Faktor

Gustrio Zampurnama

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam dunia usaha. Indikator-indikator yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional. Jumlah konsumen yang berbelanja di Rumah Makan Ampera Ramah setiap tahunnya mengalami peningkatan. Salah satu analisis statistika yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Ampera Ramah adalah analisis faktor. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Ampera Ramah di Painan.

Penelitian ini termasuk penelitian terapan. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner. Populasi pada penelitian ini yaitu semua konsumen yang pernah berbelanja di Rumah Makan Ampera Ramah. Sampel diperoleh dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dimana cara pengambilan sampel dilakukan kepada konsumen yang sedang berbelanja di Rumah Makan Ampera Ramah.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat enam faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pada konsumen Rumah Makan Ampera Ramah di Painan yaitu: 1) cita rasa, variasi menu, penyajian, dan kebersihan, 2) empati, estetika, ekspresi, dan pembawaan diri, 3) daya tanggap, dan jaminan, 4) kewajaran harga, dan keterjangkauan harga, 5) kesegaran makanan, kecepatan, dan perbandingan harga, dan 6) porsi dan bukti fisik.

Kata Kunci :Kepuasan Konsumen, Rumah Makan, Analisis Faktor.