

ABSTRAK

Menurut Valoka (2017) pada saat ini, restoran *fast food* merupakan pilihan yang tepat di tengah situasi perekonomian dan perkembangan penduduk Indonesia. Pertumbuhan ini mengindikasikan bahwa restoran *fast food* memiliki potensi untuk terus berkembang khususnya di Indonesia. Semakin banyak prospek yang terus menjanjikan dalam usaha restoran *fast food*, maka semakin banyak perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan bergerak dalam industri yang sama, hal tersebut dikarenakan adanya permintaan pasar yang menjanjikan. Menurut Krisdianti (2019) restoran *fast food* yang populer di Indonesia salah satunya adalah *Pizza Hut*. *Pizza Hut* hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun 1984, dan merupakan restoran Pizza pertama di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen *Pizza Hut* di Cabang Riau Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan sampel sebanyak 100 responden. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu, variabel independen (Kualitas Pelayanan), dan variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil persentase untuk Kualitas Pelayanan sebesar 81% yang termasuk dalam kategori baik, variabel Kepuasan Konsumen sebesar 80,45% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen yaitu sebesar 42,4%, sedangkan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen