**SARI**

**Tri Joko Hartono.** 2012. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kampoeng Djowo Sekatul Limbangan*. Program Studi Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing I. Dra.Suhermini, M.Si, Dosen Pembimbing II. Sri Wartini, SE, M.M

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen.**

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: Adakah pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Restoran kampoeng Djowo Sekatul Limbangan?. Tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Kampoeng Djowo Sekatul Limbangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Restoran Kampoeng Djowo Sekatul Limbangan. Sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling,* ukuran sampel ditentukan berdasarkan rumus slovin dan diperoleh 123 responden. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Fasilitas (X3) dan Kepuasan Konsumen (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis menggunakan *SPSS 16 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan Y = 5,723+ 0,297X1 + 0,036X2 + 0,525X3. Hasil koefisien determinasi *(Adjusted R Square)* sebesar 0,627 menunjukkan secara simultan antara kualitas pelayanan, lokasi,dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 62,7%. Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Simpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Kampoeng Djowo Sekatul Limbangan. Saran bagi pihak pengelola Restoran Kampoeng djowo Sekatul Limbangan adalah Sebaiknya pihak pengelola lebih mengfokuskan untuk meningkatkan fasilitas Restoran dengan cara menambahkan beberapa fasilitas tambahan seperti fasilitas tempat/taman bermain anakdan fasilitas karaoke bagi para konsumen karena fasilitas merupakan variabel yang paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk meningkatkan signifikansi lokasi pengelola sebaiknya bisa bekerja sama dengan pihak angkutan umum disekitar Restoran Kampoeng Djowo Sekatul untuk lebih mempermudah akses ke Restoran kampoeng Djowo Sekatul. Dalam hal kualitas pelayanan harus tetap dijaga mulai dari penyambutan sampai konsumen meninggalkan tempat, para karyawan harus tanggap dan pandai berkomunikasi dengan pengunjung agar pengunjung merasa lebih nyaman dan kebutuhannya bisa cepat terpenuhi.