

**ABSTRAK**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN GOAT  
YOGYAKARTA**

Studi kasus pada Rumah Makan GOAT “Sego Goreng Kambing” Yogyakarta

**Devi Mayang Sari**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**

**Universitas Sanata Dharma**

**Yogyakarta**

**2015**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan pelanggan Rumah Makan Goat. Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Populasinya adalah seluruh pengunjung Rumah Makan Goat Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan berada dalam kriteria “Puas” dengan skor 4.0845. Skor ini termasuk dalam rentang 3.40 - 4.19.

Kata kunci :Kepuasan Pelanggan

**ABSTRACT**

**AN ANALISYS CUSTOMER SATISFACTION GOAT RESTAURANT  
YOGYAKARTA**

Case study at "Rumah Makan GOAT 'SEGO GORENG KAMBING"  
YOGYAKARTA.

**Devi Mayang Sari**

**Sanata Dharma University**

**Yogyakarta**

**2015**

This research has a goal how to know customer satisfaction of goat restaurant. Kind of research is " case study ". The populations are all customer who visited and come to goat restaurant. Total sampling 100 respondents. Sampling used for getting information is accidental sampling. Research instrument is questionnaire. Technical analysis used is Deskriptif Analysis to get kind of customer satisfaction. Rate of satisfaction in this criteria "satisfy" at score 4.0845. This score in between 3.40 - 4.19