

ABSTRAK

Banyaknya restoran menciptakan adanya suatu persaingan bisnis, restoran-restoran ini dapat menjadi pemenang dalam persaingan bisnisnya apabila restoran-restoran ini mampu menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh restoran-restoran salah satunya adalah kepuasan pelanggan, agar dapat bertahan. Teori yang digunakan untuk penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, Gap, dan Penelitian Terdahulu. Data ini menggunakan metode wawancara, survey, dan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel yang paling penting untuk konsumen terhadap pelayanan di restoran Dago Cliff. Variabel tersebut terdiri dari variabel bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Dago Cliff