

ABSTARKSI

Penelitian ini bertujuan merancang dan mengembangkan sistem penilaian kepuasan konsumen berbasis web pada Kedai Rasta Bandung, dengan fokus pada harga dan kualitas makanan. Penelitian menganalisis pengaruh harga dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan, serta penerapan sistem untuk mengatasi pencatatan manual, kesalahan pengantaran, dan pengolahan data yang kurang efisien.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan wawancara, dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa harga dan kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Sistem web yang dikembangkan memungkinkan penilaian real-time, menghasilkan laporan akurat, dan meningkatkan efisiensi operasional. Kesimpulannya, sistem ini mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.



ABSTRACT

This study aims to design and develop a web-based consumer satisfaction assessment system at Kedai Rasta Bandung, focusing on price and food quality. The research analyzes the influence of price and food quality on consumer satisfaction, both partially and simultaneously, as well as the implementation of the system to overcome manual record-keeping, delivery errors, and inefficient data processing.

The method used is quantitative, collecting data through questionnaires, observations, and interviews, and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that price and food quality significantly affect consumer satisfaction.

The developed web system allows real-time assessments, generates accurate reports, and improves operational efficiency. In conclusion, this system supports management in strategic decision-making to enhance customer satisfaction.

