

ABSTRAK
**PENGARUH DIMENSI DINING SERVICE QUALITY (DINESERV) TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA KINAR RESTO DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh
Wayan Eva Wulan Safitri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi dining *service quality* (DINESERV) terhadap *customer satisfaction* pada Kinar Resto Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen Kinar Resto di Bandar Lampung dengan jumlah sample yang telah di tentukan sebanyak 95 responden melalui metode *non probability* dengan penarikan sample yaitu *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner yang di berikan langsung kepada sampel sebagai responden. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif dengan menggunakan analisis data regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengujian *variable tangible* (X1) tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaciton* pada Kinar Resto, *variable reliability* (X2) tidak berpengaruh terhadap *customer satisfacation* pada Kinar Resto, *variable responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Kinar Resto dan *variable empaty* (X5) berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Kinar Resto.

Kata Kunci : *Dining Service Quality (DINESERV), Customer Satisfaction*