

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan
Lesehan “Moro Kangen” di Desa Pugeran Maguwoharjo
Kabupaten Sleman Yogyakarta

Oleh : Haldi Desrianto

Dibimbing oleh : Budiarto dan Indah Widowati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” dan menganalisis pengaruh faktor kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen”. Metode dasar menggunakan metode deskriptif. Metode pelaksanaan menggunakan metode survei dengan melihat realita di lapangan. Metode penentuan lokasi menggunakan metode purposive. Metode pengambilan responden menggunakan metode *non probability sampling*. Metode analisis penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian diperoleh bahwa Kualitas berada pada kriteria tinggi dengan skor 4,16. Kualitas pelayanan berada pada kriteria sedang dengan skor 3,25. Harga berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,81. Kepuasan konsumen berada pada kategori puas dengan nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 0,702. Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Lesehan “Moro Kangen” dipengaruhi oleh faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen

The Influence Factors of Customer Satisfaction at "Moro Kangen" Lesehan Restaurant in Pugeran Maguwoharjo Village Sleman Regency Yogyakarta

By: Heldi Desrianto

Supervised by: Budiarto and Indah Widowati

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality, price and service quality to the level of customer satisfaction in "Moro Kangen" Lesehan Restaurant. Basic method uses descriptive method. Method of implementation using survey method by looking at reality in the field. Method of determining location used purposive. Methods of taking respondents used non-probability sampling. Analysis method of this research that used were Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) and multiple linear regression analysis. The results obtained that product quality was on high criteria with score 4.16. Service quality was on criteria with score 3.25. Price was on high criteria with score 3.81. Customer satisfaction was on satisfied category with the value of consumer satisfaction index 0.702. Customer satisfaction at "Moro Kangen" Lesehan Restaurant was influenced by factors of product quality, service quality, and price.

Keywords: product quality, service quality, price, customer satisfaction.