

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN DALAM PEMBELIAN AYAM GEPREK DI RUMAH
MAKAN CHIKENPEDIA JALAN PERUMNAS NO. C1, DEPOK,
SLEMAN, YOGYAKARTA**

OKTAVINO RIZKY AZISTAMA

Dibimbing Oleh : Agus Santosa dan Indah Widowati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, citra merk, lokasi) dalam pembelian ayam geprek di rumah makan Chikenpedia, 2) Menganalisis kepuasan konsumen berdasarkan kesesuaian antara kepentingan dan kinerja rumah makan terhadap produk ayam geprek di rumah makan Chikenpedia. Metode dasar dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia. Metode pelaksanaan menggunakan metode studi kasus. Metode pengambilan responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Macam data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dan *Importance Performance Analisis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan citra merk (X4) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), sedangkan untuk harga (X3), Lokasi (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Konsumen merasa puas berdasarkan kesesuaian antara kepentingan dan kinerja rumah makan terhadap produk ayam geprek di rumah makan Chikenpedia.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, citra merk, lokasi, kepuasan konsumen

**INFLUENCIAL FACTORS ANALYSIS ON CONSUMER
SATISFACTION ON PURCHASING “AYAM GEPREK”
ON CHIKENPEDIA OUTLET PERUMNAS STREET
NUMBER C1, DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA**

OKTAVINO RIZKY AZISTAMA
Supervisor : Agus Santosa and Indah Widowati

ABSTRACT

This research aimed to 1) Analysis influential factors on consumer satisfaction (product quality, service quality, price, branding, and location) purchasing an *Ayam Geprek* on Chickenpedia outlet, 2) Analysis about consumer satisfaction based on consumer expectation and outlet's crew services on *Ayam Geprek* on Chickenpedia outlet. This descriptive research considering to determine a group of people or objects. Whereas, implementing through case study method. On respondent gather used accidental sampling. This research worn primary data and secondary data as sort of data. Further analyz in gused double linear regression and importance performance analysis (IPA) technique. This research results indicate that, product quality (X1), services quality (X2), and branding significantly influence on consumer satisfactionn (Y), moreover on price (X3), location (X5) aren't influence on consumer satisfaction (Y). Consumer satisfied based on price suitability on outlet's crew services on *Ayam Geprek* on Chickenpedia outlet.

Keywords: Products quality, Services quality, price, branding, location, consumer satisfaction