

ABSTRAK

Risya Rifky Karuniasa Nomor Mahasiswa 152120051 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Restoran Kaizen Ramen Magelang” (Studi Pada Pelanggan Restoran Kaizen Ramen Magelang), 2019. Dosen pembimbing I Dr. Susanta, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr.H.Lukmono Hadi, MS.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Kaizen Ramen Magelang. Penelitian ini menggunakan tipe explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Restoran Kaizen Ramen Magelang. Ukuran sampel pada penelitian ini 69 responden, Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan metode statistik Regresi Liner Berganda, UjiF dan Uji t.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (nilai sig $0,000 < 0,10$), variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (nilai sig $0,0005 < 0,10$), variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (nilai sig $0,031 < 0,10$), variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nilai sig $0,000 < 0,10$).

Restoran Kaizen Ramen perlu meningkatkan perhatian secara individual kepada pelanggan restoran KAIZEN RAMEN, Harga makanan/minuman di restoran KAIZEN RAMEN memenuhi harapan konsumen, Aroma dan rasa yang disajikan restoran KAIZEN RAMEN berbeda dengan produk lain Saya Merasa puas setelah mengamati menu yang ada di restoran KAIZEN RAMEN.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan*