

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SEBLAK ASGAR CATUR TUNGGAL DEPOK SLEMAN YOGYAKARTA

Oleh : Indri

Dibimbing oleh : Budiarto dan Nanik Dara Senjawati

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) menganalisis kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi dan kepuasan konsumen di Rumah Makan Seblak Asgar (2) menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Seblak Asgar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode pelaksanaan penelitian ini adalah studi kasus. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data adalah wawancara dan kuesioner. penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk memiliki kriteria sangat tinggi yaitu topping bervariasi. Kualitas pelayanan memiliki kriteria tinggi yaitu ketepatan pelayanan dalam menyajikan pesanan dan menyediakan pelayanan yang baik hingga akhir. Harga memiliki kriteria tinggi yaitu harga sesuai dengan produk. Lokasi memiliki kriteria tinggi yaitu akses jalan mudah, dan kepuasan konsumen memiliki kriteria tinggi yaitu bersedia menyarankan kepada orang lain untuk membeli produk Rumah Makan Seblak Asgar. (2) Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan harga dan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Seblak Asgar.

Kata Kunci : Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen

**FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION AT
SEBLAK ASGAR RESTAURANT CATUR TUNGGAL DEPOK SLEMAN
YOGYAKARTA**

By : Indri

Supervised by : Budiarto and Nanik Dara Senjawati

ABSTRACT

The purpose of this study was (1) analyzed product quality, service quality, price, location and consument satisfaction in Seblak Asgar Restaurant (2) analyzed the effect of product quality, service quality, price and location on consumer satisfaction in Seblak Asgar Restaurant. The method used in this research was descriptive method. The method of conducting this research was case study. The sampling method used was accidental sampling. Data collection methods were interviews and questionnaires. This research used multiple linear regression analysis. The results showed that (1) Product quality has very high criteria, which was varied toppings. Quality of service has high criteria, which was the accuracy of service in presented orders and provided good service to the end. Price has a high criteria which was the price according to the product. Location has high criteria, which was easy road access, and customer satisfaction has high criteria, which was willing to suggest to others to buy Seblak Asgar Restaurant products. (2) Product quality and Service quality affect customer satisfaction while price and location do not affect consumer satisfaction at Seblak Asgar Restaurant.

Keywords: Product quality, Service quality, Price, Location, Consumer Satisfaction