

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA LESEHAN ALDAN, PERUMNAS, CATURTUNGGAL
DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA**

HAPPY BORNARSO

Dibimbing Oleh: Budiarto dan Agus Santosa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Menganalisis pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Lesehan Aldan, (2) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Lesehan Aldan. Penelitian ini menggunakan metode dasar penelitian deskriptif. Metode pelaksanaan menggunakan metode studi kasus. Metode pengambilan responden menggunakan teknik sampling insidental, dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Macam data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik analisis data untuk menganalisis pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Lesehan Aldan menggunakan regresi linier berganda dan teknik untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Lesehan Aldan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil yang diperoleh menunjukkan, (1) Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Lesehan Aldan (2) Tingkat kepuasan konsumen pada Lesehan Aldan menunjukkan konsumen merasa tidak puas berdasarkan kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pada Lesehan Aldan. Lesehan Aldan disarankan mempertahankan kinerja berupa kebersihan lokasi, pelayanan baik dari awal-akhir, ketepatan penyajian, kecepatan penyajian, dan keramahan karyawan, serta memperbaiki kinerja berupa citarasa produk, konsistensi rasa, dan kandungan gizi produk untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

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

**ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER
SATISFACTION IN LESEHAN ALDAN RESTAURANT, PERUMNAS,
CATURTUNGGAL, DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA**

HAPPY BORNARSO

Supervised by: Budiarto and Agus Santosa

ABSTRAK

This research aimed to (1) analyze the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction on “Lesehan Aldan” restaurant, (2) analyze the level of customer satisfaction on “Lesehan Aldan” restaurant. This research uses the basic method of descriptive. The implementation method uses a case study. The taking respondents' method uses accidental sampling, with total sample 40 respondents. The types of data used are primary data and secondary data. Data analysis techniques to analyze the effect of product quality, service quality, and price on customer satisfaction at “Lesehan Aldan” restaurant use multiple linear regression and techniques to analyze the level of customer satisfaction at “Lesehan Aldan” restaurant use Importance Performance Analysis (IPA). The results obtained show, (1) Product quality and service quality affect customer satisfaction, while price does not affect customer satisfaction at “Lesehan Aldan” restaurant (2) The level of customer satisfaction at “Lesehan Aldan” restaurant shows that consumers are dissatisfied based on the suitability between interests and performance on “Lesehan Aldan” restaurant. “Lesehan Aldan” restaurant is advised to maintain performance in the form of the cleanliness of the location, good service from the beginning to the end, serving accuracy, serving speed, and employee friendliness, as well as improving performance in the form of product flavor, taste consistency, and product nutritional content to increase customer satisfaction.

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