

Permana Hayati. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta. Di Bawah Arahan Ni Made Suyastiri Yani Permai.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, dan harga terhadap kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Metode penentuan lokasi menggunakan metode *purposive* dengan pertimbangan bahwa Makaroni Ngehe merupakan usaha yang berdiri pertama kali daripada usaha serupa lainnya di Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, sebanyak 60 responden. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan data yang digunakan yaitu wawancara, kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta, sedangkan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Makaroni Ngehe Cabang Taman Siswa Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, harga, kepuasan konsumen

Permana Hayati. 2024. *The Effect of Service Quality, Product Quality, Location, and Price on Customer Satisfaction at Makaroni Ngehe Taman Siswa Branch Yogyakarta.* Supervised by Ni Made Suyastiri Yani Permai.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, product quality, location, and price on customer satisfaction at Makaroni Ngehe Branch Taman Siswa Yogyakarta. The method used in this research is a quantitative method with a survey approach. The location determination method uses a purposive method considering that Makaroni Ngehe is the first establishment in Yogyakarta. The sampling method used in this research is non-probability sampling with a purposive sampling approach, involving 60 respondents. The types and sources of data used are primary and secondary data. The data collection methods are interviews, questionnaires, observations, and documentation. The data analysis techniques used are multiple linear regression analysis and descriptive analysis. The results of the study indicate that service quality, product quality, and price influence customer satisfaction at Makaroni Ngehe Branch Taman Siswa Yogyakarta, while location does not affect customer satisfaction at Makaroni Ngehe Branch Taman Siswa Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Location, Price, Customer Satisfaction