

**YUMNA SINTYA ARDHANA.** 2024. Analisis Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Tengkleng Gajah Kapanewon Ngaglik Kabupaten Sleman. Dibimbing oleh Indah Widowati.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui karakteristik konsumen Rumah Makan Tengkleng Gajah Kapanewon Ngaglik, Kabupaten Sleman, 2) Menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Tengkleng Gajah, 3) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Makan Tengkleng Gajah Kapanewon Ngaglik, Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Penentuan lokasi menggunakan metode *purposive* dan pengambilan responden dilakukan dengan metode *sampling insidental*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen Rumah Makan Tengkleng Gajah mayoritas berjenis kelamin perempuan berusia 46 – 55 tahun, tingkat pendidikan terakhir S1/ sederajat, dan bekerja sebagai pegawai swasta. Harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Tengkleng Gajah. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan Tengkleng Gajah berada pada kategori puas.

**Kata kunci:** *Harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, kepuasan konsumen, Customer Satisfaction Index (CSI)*

**YUMNA SINTYA ARDHANA.** 2024. *Analysis The Impact Of Price Service Quality Product Quality and Location On Consumer Satisfaction At Tengkleng Gajah Restaurant Ngaglik Sub District Sleman Regency. Supervised by Indah Widowati.*

#### **ABSTRACT**

*This research aims to: 1) Knowing the characteristics of Tengkleng Gajah Restaurant consumers, 2) Analyze the impact of price, service quality, quality, product, and location on the satisfaction of consumers in Tengkleng Gajah Restaurant 3) Analyze the level of consumer satisfaction at the Tengkleng Gajah Restaurant. This research uses a quantitative descriptive approach to the type of survey research. Location determination uses purposive method and respondent method uses insidental sampling. Data collection method uses questionnaires, interviews, and documentation. The analysis techniques uses are descriptive analysis, multiple linear regression analysis, and customer satisfaction index (CSI). The research results show that the consumer characteristics of Tengkleng Gajah Restaurant are dominated by women, aged 46 - 55 years, with a bachelor's education, and working as private employees. The result showed that price, service quality, product quality, and location influenced to the consumers satisfaction at Tengkleng Gajah Restaurant. Customer Satisfaction Index (CSI) results show that consumer satisfaction rates are in the satisfaction category.*

**Keyword:** *Price, service quality, product quality, location, customer satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI)*