

Ridho Rauuf Citra. 2025. *The Influence of Product, Business Location, Price, and Service Quality on Consumer Satisfaction at Ayam Tulang Lunak Sehati in Gejayan.* Supervised by Budiarto.

ABSTRACT

Consumer satisfaction is a crucial factor that determines the success of a business. Ayam Tulang Lunak Sehati Gejayan is a restaurant specializing in soft-bone chicken that offers delicious flavors, boasting a rating of 4.8 on Google Maps. Located strategically amidst offices and universities, Ayam Tulang Lunak Sehati provides quality products; however, it still faces challenges related to product quality, location, service quality, and pricing. This study aims to 1) analyze the level of consumer satisfaction and 2) examine the influence of product, location, price, and service quality on consumer satisfaction at Ayam Tulang Lunak Sehati. The respondent selection method employed was accidental sampling, involving 50 respondents. Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and multiple linear regression. The results indicate that 1) the level of consumer satisfaction regarding product, location, price, and service quality is 81.66%, categorized as very satisfied, and 2) product, location, and price significantly influence consumer satisfaction, while service quality does not have a significant impact on consumer satisfaction at Ayam Tulang Lunak Sehati.

Keywords: *Business Location, Consumer Behavior, Customer Satisfaction, Price, Product, and Service Quality.*

Ridho Rauuf Citra. 2025. Pengaruh Produk, Lokasi Usaha, Harga, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ayam Tulang Lunak Sehati di Gejayan. Dibawah arahan Budiarto.

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Ayam Tulang Lunak Sehati Gejayan. Pertumbuhan industry makanan membuat rumah makan perlu mencari cara untuk menarik konsumen. Ayam Tulang Lnak Sehati masih menghadapi masalah terkait produk, lokasi usaha, kualitas pelayanan, dan harga. Penelitian bertujuan untuk 1) menganalisis tingkat kepuasan konsumen 2) menganalisis pengaruh produk, lokasi usaha, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ayam Tulang Lunak Sehati. Pendekatan dan jenis penelitiannya merupakan deskriptif kuantitatif, metode penentuan lokasi menggunakan *purposive*, metode pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, jenis data yaitu data primer dan data sekunder, metode pengambilan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Data dianalisis menggunakan *customer satisfaction index* (CSI) dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, lokasi usaha, harga, dan kualitas pelayanan sebesar 81.66% dengan kategori sangat puas 2) produk, lokasi usaha, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ayam Tulang Lunak Sehati.

Kata Kunci : Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Lokasi Usaha, Produk, dan Perilaku Konsumen.