

## ABSTRAK

**IMRON MANISTIYANTO**, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Produk Olive Fried Chicken Di Rumah Makan Olive Fried Chicken Jalan Raya Candi Gebang No.10, Sleman. Penelitian ini dibimbing oleh **INDAH WIDOWATI DAN BUDIARTO**. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen, dan (2) Menganalisis kepuasan konsumen berdasarkan kesesuaian antara *importance-performance* di Olive Fried Chicken Jalan Candi Gebang No.10 Sleman. Penelitian ini menggunakan metode survey. Lokasi penelitian ini di Olive Fried Chicken di Jalan Raya Candi Gebang No.10, Yogyakarta. Dalam penelitian ini responden adalah konsumen di Olive Fried Chicken yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan responden dilakukan secara *accidental sampling*. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Ada pengaruh kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), harga (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Olive Fried Chicken. (2) Aspek kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga belum sesuai antara Kinerja dan Kepentingan Konsumen Olive Fried Chicken. Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi belum sesuai dengan kepentingan Konsumen Olive Fried Chicken.

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