

**Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Emosional dan Harga  
Terhadap Kepuasan Konsumen The Kitchen of Raminten di Kotabaru  
Gondokusuman Yogyakarta**

Oleh : Ratna Puspitasari Sulistyaningrum

Dibimbing oleh : Indah Widowati dan Budiarto

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, dan harga terhadap kepuasan konsumen The Kitchen of Raminten, (2) menganalisis indikator dari variabel yang menjadi prioritas perbaikan untuk menentukan strategi meningkatkan kepuasan konsumen The Kitchen of Raminten berdasarkan diagram *IPA*. Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dan dengan metode penelitian studi kasus. Pengambilan responden menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 60 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Macam data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu (1) Analisis Regresi Linier Berganda dan (2) *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari penelitian disimpulkan bahwa : (1) Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen The Kitchen of Raminten, (2) Indikator-indikator dari variabel yang menjadi prioritas perbaikan untuk menentukan strategi meningkatkan kepuasan konsumen The Kitchen of Raminten berdasarkan diagram *IPA (Importance Performance Analysis)* yaitu indikator porsi produk, ketepatan karyawan menyajikan pesanan, kecepatan karyawan menyajikan pesanan, keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan cita rasa, dan kesesuaian harga dengan porsi.

Kata Kunci : Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Kepuasan Konsumen.

***Effect of Product Quality Service Quality Emotional and Price on Consumer Satisfaction The Kitchen of Raminten in Kotabaru Gondokusuman Yogyakarta***

**By: Ratna Puspitasari Sulistyaningrum**

**Supervised by: Indah Widowati and Budiarto**

**ABSTRACT**

. The study aims to (1) analyze the effect of product quality, service quality, emotional, and price on consumer satisfaction Of The Kitchen of Raminten, (2) analyze indicators of variables that are priority improvements to determine strategies to improve consumer satisfaction The Kitchen of Raminten based on IPA diagrams. This type of research is quantitative descriptive research and with case study research methods. Respondents took the purposive sampling technique as many as 60 respondents. Data collection methods use questionnaires, observations, interviews, and documentation. The type of data in this study is using primary and secondary data. The analytical techniques used in this study are (1) Multiple Linear Regression Analysis and (2) Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study concluded that: (1) Product quality, service quality, emotional, and price affect consumer satisfaction The Kitchen of Raminten, (2) Indicators of variables that are priority improvements to determine strategies to improve consumer satisfaction The Kitchen of Raminten based on IPA diagram (Importance Performance Analysis) namely indicators of product portion, employee accuracy presenting orders, speed of employees presenting orders, affordability of price, conformity of price with taste, and conformity of price with portion.

**Keywords:** *Product Quality, Service Quality, Emotional, Price, and Consumer Satisfaction.*