

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mie Ayam & Bakso
“Idolaku” Cabang Taman Siswa Yogyakarta**

Oleh: Diwan

Dibimbing oleh: INDAH WIDOWATI dan NANIK DARA SENJAWATI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Mie Ayam & Bakso “Idolaku”. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif. Adapun metode pelaksanaan menggunakan metode survei dengan melihat realita dilapangan secara langsung dan metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, pencatatan, dan studi pustaka. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis mendapatkan bahwa ketiga variabel bebas kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan angka *Adjusted R square* sebesar 0,519 menunjukkan bahwa 51,9 persen variasi kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 48,1 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan dalam kepuasan pelanggan. Hasil analisis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan.

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