

ABSTRAK

Dewasa ini pertumbuhan ekonomi semakin berkembang, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang makanan. Dalam hal ini, para produsen menghadapi persaingan yang ketat dimana produsen ingin bersaing memuaskan kebutuhan konsumen dengan cara memberikan pelayanan dan kualitas yang baik serta memberikan harga yang terjangkau.

Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam & Bebek Bakar Bojolali Surabaya”. Selain itu penelitian ini juga berguna untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam & Bebek Bakar Bojolali Surabaya.

Keputusan pembelian dalam hal ini adalah menyewa jasa, dapat dilihat dan diukur dari variabel kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan pelayanan (X_3). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dengan responden sebanyak 50 responden yang diambil dari konsumen Rumah Makan Ayam & Bebek Bakar Bojolali Surabaya yang telah makan minimal dua kali. Hipotesis diuji dengan menggunakan uji F untuk mengukur variabel bebas terhadap variabel tergantung secara simultan dan uji t untuk mengukur masing – masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung.

Hasil perhitungan menggunakan uji F dimana $F_{hitung} 16.348 > F_{tabel} 2.84$. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh secara simultan dari variabel kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y). Dari hasil uji t ke 3 variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan ayam & bebek bakar bojolali Surabaya (Y).

Sedangkan dilihat dari nilai *Standardized Coefficient Beta* (β) pada kualitas produk (X_1) sebesar 0.276, harga (X_2) sebesar 0.246, dan pelayanan (X_3) sebesar 0.446. Dari nilai yang ada, maka dapat dilihat bahwa yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ayam & Bebek Bakar Bojolali Surabaya (Y) adalah variabel pelayanan (X_3) yaitu sebesar 0.446 atau 44.6 %.