

ABSTRAK

Skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung" ini ditulis oleh Alfina Shafika Putri, Nim 12405183319, dengan pembimbing Siswahyudianto, M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya bisnis dalam bidang makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi fasilitas, pelayanan dan harga yang beraneka ragam. Dengan demikian, para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para konsumen untuk mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1)Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung?(2)Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung?(3)Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung?(4) Apakah kualitas harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung?(5) Apakah kualitas produk, fasilitas, pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung? Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, fasilitas, pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling. Dengan Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang berupa konsumen dari rumah makan bunga lado Tulungagung. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1)kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunga Lado. (2)variabel fasilitas secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunga Lado. (3)variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunga Lado. (4)variabel harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunga Lado.

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

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Product Quality, Facilities, Service Quality and Prices on Consumer Satisfaction at the Bunga Lado Restaurant Tulungagung" was written by Alfina Shafika Putri, Nim 12405183319, with the supervisor Siswahyudianto, M.M.

This research is motivated by the number of businesses in the food sector or known as culinary. The increasingly fierce competition is marked by the number of businesses in the culinary field that produce products of the same type but with various facilities, services and prices. Thus, culinary business actors are required to create strategies that can attract consumers to consume the products and services offered in order to be able to compete and excel compared to their competitors.

The formulation of the problem in this study are: (1) Does product quality affect consumer satisfaction at Bunga Lado Restaurant Tulungagung? (2) Does the facility affect customer satisfaction at the Bunga Lado Tulungagung Restaurant? (3) Does service quality affect customer satisfaction at Bunga Lado Tulungagung Restaurant? (4) Does price quality affect consumer satisfaction at Bunga Lado Tulungagung Restaurant? (5) Does the quality of products, facilities, services and prices affect consumer satisfaction at Bunga Lado Tulungagung Restaurant? The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, facilities, services and prices on consumer satisfaction at Bunga Lado Restaurant Tulungagung.

This study uses a quantitative approach. The technique used in sampling is non-probability sampling. With the number of samples used as many as 100 respondents in the form of consumers from the flower lado restaurant Tulungagung. The data analysis technique uses data instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that partially (1) product quality partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Bunga Lado Restaurant. (2) the partial facility variable has no positive and significant effect on consumer satisfaction at Bunga Lado Restaurant. (3) the service quality variable partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Bunga Lado Restaurant. (4) the price variable partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction at Bunga Lado Restaurant.

Keywords: Product Quality, Facilities, Service Quality, Price and Consumer Satisfaction