

Abstrak

Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Makanan Cepat Saji (Studi pada Hay Day Street Food di Nganjuk)

Bella Ayu Rahmawati,

NIM 17419218

Email: bellaayura@gmail.com

Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

dibimbing oleh:

1. Dr. Djunaedi.,MM.
2. M.Dian Ruhamak,.,SE., MM.

Semakin kompetitifnya persaingan saat ini menuntut Hay Day Street Food di Nganjuk untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen diantaranya terdapat pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang diberikan Hay Day Street Food kepada konsumen merupakan faktor pendukung yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam memberikan harga yang sesuai dengan produk dan pelayanan yang bermutu tinggi kepada konsumen . Sehingga, Hay Day Street Food tersebut dapat bersaing dengan bisnis serupa lainnya.

Penelitian ini menggunakan Teknik accidental sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden, jumlah tersebut diambil dari konsumen Hay Day Street Food di Nganjuk. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan penyebaran angket. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, 2) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, 4) Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di ay Day Street Food di Nganjuk.

Kata kunci: harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.

Abstract

"The Influence of Price, Product Quality, and Service Quality on Fast Food Consumer Satisfaction (Study on Hay Day Street Food in Nganjuk)"

Bella Ayu Rahmawati,

NIM 17419218

Email: bellaayura@gmail.com

Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

was supervised by :

1. Dr. Djunaedi.,MM.
2. M.Dian Ruhamak, SE., MM.

The increasingly competitive competition currently demands Hay Day Street Food in Nganjuk to be able to increase consumer satisfaction. In an effort to increase consumer satisfaction, including the influence of price, product quality, and quality of service provided by Hay Day Street Food to consumers, it is a supporting factor that can increase consumer satisfaction in providing prices that are in accordance with high quality products and services to consumers. Thus, Hay Day Street Food can compete with other similar businesses.

This research uses accidental sampling technique. The sample in this study amounted to 96 respondents, the number was taken from Hay Day Street Food consumers in Nganjuk. Data collection techniques using questionnaires. Meanwhile, the data analysis in this research used validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, t test, F test and coefficient of determination test.

The results of this study indicate that 1) Price has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, 2) Product Quality has a significant effect on Consumer Satisfaction, 3) Service Quality has a positive but not significant effect on Consumer Satisfaction, 4) Price, Product Quality and Service Quality are simultaneous or jointly have a positive and significant effect on consumer satisfaction at v. Day Street Food in Nganjuk.

Keywords : price, product quality, service quality, and consumer satisfaction