

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH  
MAKAN BUNDA MINANG KEDIRI

Oleh:  
Zain Husen  
NIM. 15418599

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunda Minang Kediri, baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Rumah Makan Bunda Minang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunda Minang, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,152, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,608, dan nilai signifikansi sebesar 0,011; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunda Minang, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,334, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,239, dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunda Minang, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,368, nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,915, dan nilai signifikansi sebesar 0,000; (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Bunda Minang, dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 83,089 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan sebesar 72,2%, sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen