

Farhan Muhammad Aqqil Purnama.10220576

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI MIE GACOAN CABANG JATIWARINGIN BEKASI.

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2023

ABSTRAK

Bisnis makanan cepat saji adalah salah satu bisnis yang paling kompetitif dan berkembang pesat di Indonesia. masyarakat di perkotaan yaitu kecenderungan untuk mendapatkan sesuatu secara instan, salah satunya makanan cepat saji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Mie Gacoan.

Sampel yang dipilih konsumen yang pernah melakukan pembelian dan makan di kedai Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Bekasi. Data yang dilakukan adalah data primer, pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner Kepada 100 responden, Alat uji yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi serta data diolah dengan menggunakan software SPSS v25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel Kualitas Pelayanan secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel Harga secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Mie Gacoan Cabang Jatiwaringin Bekasi.

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

(xiv + 67 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2012 – 2022)