

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN USAHA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MISTER GEPREK BANDAR LAMPUNG

Oleh

Tri Widiarti

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan usaha dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Mister Geprek Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Mister Geprek Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan menggunakan rumus dari Roscoe didapat sampel sebanyak 60 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *expost facto* dan *survey*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra merek, kualitas pelayanan, lokasi dan faktor pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Mister Geprek Bandar Lampung. Berdasarkan analisis data diperoleh  $F_{hitung} 272,899 > F_{tabel} 2,77$  dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu 0,933 yang berarti kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, lingkungan usaha dan kualitas produk sebesar 93,3%, sisanya 16,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Lingkungan Usaha