

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MAKANAN CEPAT SAJI RIZ'S CHICKEN KAMPUNG BARUUNILA TAHUN 2017

Oleh

ITA YULYANI

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh Riz's Chicken, karena konsumen adalah sasaran utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas produk (2) kualitas pelayanan (3) Harga terhadap kepuasan konsumen Riz's Chicken Kampung BaruUnila Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi pada penelitian ini adalah orang-orang yang pernah membeli di Riz's Chicken Kampung BaruUnila Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Random Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan pengujian secara parsial diperoleh $t_{hitung} 2,933 > 2,0017$ Terdapat pengaruh positif kualitas produk, kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan konsumen. Analisis dengan menggunakan statistik F, dari hasil analisis data dengan SPSS diperoleh $F_{hitung} = 102,167$ dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,000, sedangkan F_{tabel} dengan derajat kebebasan (dk/df) untuk pembilang = 3 dan penyebut = 56 dan $\alpha = 0,05$ dari daftar tabel diperoleh = 2,77 dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $102,167 > 2,77$ maka H_0 ditolak dan menerima H_1 yang menyatakan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Makanan Cepat Saji Riz's Chicken Kampung Baru Unila Bandar Lampung 2017.

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