

Kepuasan konsumen merupakan fungsi harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila mengkonsumsi produk. Konsumen akan merasa puas jika, produk yang ditawarkan memenuhi kebutuhan dan keinginan atau selera konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimana Variabel independen yaitu produk, harga, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai variabel dependennya. Data penelitian diambil menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yang berjumlah 100 orang sebagai pembeli produk *Kentucky Fried Chicken A*. Yani di Surabaya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah linier berganda. Dari hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa variabel produk dan harga, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Disarankan pihak manajemen meningkatkan kualitas pelayanan agar para konsumen *Kentucky Fried Chicken* merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, jika konsumen merasa puas makan tingkat penjualan akan meningkat.

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

ABSTRACT

Customer satisfaction is the function of expectation and performance. Performance is the perception of customer to what has been accepted after a product has been consumed. Expectation is customer desire that is related to what will be accepted when a product is consumed. Customer feels satisfy when the offered product fulfills the need and the desire or the taste of the customer.

This research is meant to find out that product, price and service quality have influence to the customer satisfaction. The independent variables i.e. product, price, and service quality have influence to the customer satisfaction as the dependent variables. The data of this research has been obtained by issuing questionnaires which have been filled in by the respondents and 100 customers who have ever purchased the product of Kentucky Fried Chicken A. Yani Surabaya.

The data analysis technique has been carried out by using multiple linear. The result of the t-test shows that product and price variables have significant influence to the customer satisfaction. It is suggested that the management department should increase their service quality so that the customers of Kentucky Fried Chicken satisfy with the service which has been given by the company. When the customer feels satisfied after eating, it will increase the level of sales.

Keywords: *product, price, service quality, customer satisfaction.*

