

## ABSTRAK

Semakin bertambahnya tahun, semakin menambah juga tempat – tempat yang mengisi ruang kosong di manapun itu. Salah satunya adalah berkembangnya dunia kuliner dan juga semakin banyak tempat makan yang berkembang dengan pesat, baik yang baru maupun yang sudah berdiri sejak lama. Hal tersebut membuat peneliti melakukan penelitian untuk menguji pengaruh dari kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sample menggunakan purposive sampling. Populasi yang digunakan ialah konsumen PT. FASTFOOD Indonesia cabang BG Junction Surabaya dengan responden sebanyak 100 responden.. Metode analisis menggunakan SPSS (*Statistics Product and Service Solutions*).

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan, variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan, dan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh hipotesis tidak sepenuhnya sesuai dengan kebenarannya dalam penelitian ini.

Kata Kunci : kualitas layanan, kalitas produk, harga, kepuasan konsumen, KFC, restaurant.

## ABSTRAK

As the years passed, there are many buildings occupy vacant spaces. One of them is the development of the culinary which leads to a lot of developed restaurant, wheter they are new or established long time ago. This issue leads the researcher tod do this research in order to test the impacts of the service quality, the product quality, and the price toward the customers satisfaction.

The type of this study quantitative with the purposive sampling for collecting the samples. The population of this study are 100 customers of PT. FASTFOOD Indonesia in BG Junction Surabaya branch. The analysis method of this study applies SPSS (*Statistics Product and Service Solutions*).

The result indicates that the service quality gives negative and insignificant impacts, the product quality gives positive and significant impacts, and the price give positive and significant impacts. It shows that all the hypothesis are not accordance with the reality of this study.

Keywords : the service quality, the product quality, the price, the customers satisfaction, KFC, restaurants.

