

ABSTRAK

Industri kuliner yang saat ini mulai populer digandrungi banyak orang merupakan salah satu contoh pesatnya kemajuan ekonomi Indonesia yang tercermin dari menjamurnya sektor-sektor usaha baru. Alasan yang mendasari peneliti memilih Depot Bakso Royal sebagai obyek penelitian karena depot yang menjual berbagai macam olahan bakso dan mie ayam, menu yang disajikan juga bervariasi yang berbeda dengan depot bakso lainnya seperti bakso bledek, bakso buto campur, bakso telur puyuh, bakso buto judes, bakso buto telur asin yang mampu menarik perhatian konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Depot Bakso Royal Cabang Sidotopo Wetan Surabaya. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini dengan *non probability sampling* dengan jenis teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel 100 responden. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu program SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Royal Cabang Sidotopo Wetan Surabaya. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Royal Cabang Sidotopo Wetan Surabaya. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Royal Cabang Sidotopo Wetan Surabaya.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Nowadays, the culinary industry which is popular for many people; become one of the examples of Indonesia's economic growth reflected in many new business sectors. Depot Bakso Royal is chosen as the research object since it sells various kinds of processed meatballs and chicken noodles, Moreover, it also provides a different various menu from the others outlet; such as bledek meatballs, buto mix meatballs, quails eggs meatballs, buto judes meatballs, buto salted egg meatballs which are attracted the consumers' attention. Therefore, this research aimed to find out the effect of price, service quality, and product quality on customers satisfaction.

The research was quantitative. Furthermore, the population was customers of Depot Bakso Royal, Sidotopo Wetan branch of Surabaya. The data were primary. Additionally, the data collection technique used non-probability sampling with purposive sampling as its sampling technique. The instrument used questionnaires, which were distributed to 100 respondents. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 25.

The result showed that price had a positive and significant effect on the customers satisfaction at Depot Bakso Royal, Sidotopo Wetan branch of Surabaya. Likewise, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Depot Bakso Royal, Sidotopo Wetan branch of Surabaya. Similarly, product quality had a positive and significant effect on customers satisfaction at Depot Bakso Royal, Sidotopo Wetan branch of Surabaya.

Keywords: Price, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

