

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, lokasi dan nilai yang dirasakan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan RM Padang Putri Minang Surabaya, karena jumlahnya tidak terbatas (*infinite*) maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel menggunakan 98 responden. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas produk dan nilai yang dirasakan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan RM Padang Putri Minang Surabaya, sedangkan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan RM Padang Putri Minang Surabaya. Dari hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 62,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan yang dijelaskan melalui variabel kualitas produk, lokasi dan nilai yang dirasakan pelanggan adalah sebesar 62,7% sedangkan sisanya 37,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas produk, lokasi, nilai yang dirasakan pelanggan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of product quality, location, and customers' perceived value on customers' satisfaction.

Furthermore, the population was customers of RM Padang Putri Minang Surabaya. Since number of the sample numbers were unlimited (infinite) therefore the research collection technique used accidental sampling with the Slovin method, obtaining 98 respondents as the samples. Moreover, the research type was comparative causal. The research data source used primary data. On the other hand, the research analysis technique used multiple linear regression analysis with the SPSS instruments.

The hypothesis test result showed that product quality and perceived value of the customers had significantly affected the customers' satisfaction at RM Padang Putri Minang Surabaya and the location did not significantly affect the customers' satisfaction at RM Padang Putri Minang Surabaya. The result of the determination coefficient (R Square) result was 62.7%. It indicated that the customer satisfaction was explain with the product quality variable, then location and customer's perceived value was 62.7% and the rest was 37.3% it explained by the other variables outside of this research model.

Keywords: *Product Quality, Location, Customers' Perceived Value To The Customers' Satisfaction*

I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 28/2/23
M. Fajri, S.Pd. M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Purnomagan 09 Surabaya 60118, Indonesia