

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi
Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Ayam Gepok Pak Giek
di Kecamatan Summersari Kabupaten Jember)**

Sherly Dwi Cahyani
Program Studi Manajemen Agroindustri
Jurusan Manajemen Agribisnis

ABSTRAK

Perkembangan bisnis di bidang kuliner saat ini semakin ketat diikuti dengan meningkatnya persaingan dunia bisnis rumah makan. Persaingan yang semakin ketat akan menjadi suatu tantangan bagi pelaku bisnis agar pelanggan tidak beralih kepada pesaing bisnis lainnya. Oleh karena itu perlu diteliti pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gepok Pak Giek di Kecamatan Summersari Kabupaten Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Ayam Gepok Pak Giek di Kecamatan Summersari Kabupaten Jember. Teknik analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah asumsi klasik, regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi (R^2), uji F dan uji t. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa : (1) pengujian koefisien regresi secara serempak (Uji F) diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan lokasi (X3) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di rumah makan Ayam Gepok Pak Giek Kecamatan Summersari Kabupaten Jember. (2) pengujian koefisien regresi parsial (Uji t) diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) Pengujian koefisien regresi parsial (Uji t) diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas produk (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) (4) Pengujian koefisien regresi parsial (Uji t) diperoleh kesimpulan bahwa variabel lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Pelanggan