

## ABSTRAK

**Tri Efendi Ariyanto (NIM 1620210104), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus.**

Penelitian ini dilatar belakangi semakin banyaknya perusahaan-perusahaan kuliner sehingga dapat membuat persaingan bisnis semakin ketat. Agar dapat mampu tetap bersaing pelaku usaha kuliner dituntut agar dapat memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen seperti memberkan kualitas pelayanan yang bagus, penetapan harga yang dapat dijangkau oleh konsumen dan penetapan lokasi yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, 2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, 3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen dan, 4. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif dengan jenis pendekatan kuantitatif korelasional. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menyebar kuesioner secara langsung kepada konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus. Sampel yang digunakan sebanyak 96 orang dan kemudian dilakukan analisis data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji normalitas, uji multikolinearitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji signifikan simultan (uji F) dan uji statistik parsial (uji T) dengan menggunakan alat bantu SPSS.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan melalui nilai T hitung (2,398) lebih besar dari nilai T tabel (1,661). 2. Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan melalui nilai T hitung (3,110) lebih besar dari nilai T tabel (1,661). 3. Lokasi berpengaruh terhadap konsumen, hal ini dibuktikan melalui nilai T hitung (2,504) lebih besar dari T tabel (1,661). 4. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan knsumen Rocket Chicken 3 kabupaten Kudus, hal ini dibuktikan melalui analisis uji signifikan simultan (uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar 14,802 lebih besar dari F tabel (2,70). Berdasarkan nilai uji koefisien determinasi menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,326 yang berarti bahwa kemampuan dari seluruh variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 32,6%, sedangkan sebesar 67,4% (100%-32,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen,**

