

ABSTRAK

Azizatul Mursida (1520210035) Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Aziz Jaya Resto (Studi Kasus di Aziz Jaya Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati Tahun 2019-2020).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengabalisis pengaruh *kualitas produk*, *kualitas pelayanan* dan *harga* terhadap *kepuasan konsumen* (studi kasus Aziz Jaya Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penentuan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* yaitu dengan teknik *sampling insidental* dengan cara menyebar kuesioner secara langsung kepada responden sebanyak 97 responden dari populasi konsumen Aziz Jaya Resto. Adapun hasil penelitian ini adalah: *Pertama*, terdapat pengaruh *kualitas produk* terhadap kepuasan konsumen pada Aziz Jaya Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati. Hal ini terlihat dari nilai nilai t_{hitung} untuk *kualitas produk* sebesar 3,615 dengan taraf signifikasi sebesar 0,000, sedangkan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,660, sehingga nilai $t_{hitung} = 3,615 > \text{nilai } t_{tabel} = 1,660$. Nilai sinifikasi tersebut lebih kecil dari 0,05% (5%), dengan demikian ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau $3,615 > 1,660$, yang berarti bahwa *kualitas produk* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Aziz Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati. *Kedua*, terdapat pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap kepuasan konsumen pada Aziz Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati. *Ketiga*, terdapat pengaruh *harga* terhadap kepuasan konsumen pada Aziz Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati. Hal ini terlihat dari nilai nilai t_{hitung} untuk *harga* sebesar 2,238 dengan taraf signifikasi sebesar 0,028, sedangkan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,660, sehingga nilai $t_{hitung} = 2,238 > \text{nilai } t_{tabel} = 1,660$. Nilai sinifikasi tersebut lebih kecil dari 0,05% (5%), dengan demikian ($t_{hitung} > t_{tabel}$) atau $2,238 > 1,660$, yang berarti bahwa *harga* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Aziz Resto Desa Bumiharjo Kecamatan Winong Kabupaten Pati.

Kata kunci: Kualitas ProsuK, Kualitas Peayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.