

Abstrak

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk didalam diri konsumen melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi yang dirasakan. Faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan yang diperoleh oleh konsumen setelah melakukan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen rumah makan pondok asri di kota Lumajang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang sudah melakukan pembelian di Rumah Makan Pondok Asri. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan responden yang berjumlah 54 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan alat uji SPSS. Setelah dilakukan pengujian secara parsial atau uji t didapatkan hasil sebagai berikut: 1) Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3) Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasi sebesar 0,539. Hal tersebut berarti 53,9% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi, sedangkan sisanya 46,1% dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti harga dan promosi.

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

Abstract

Consumer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises from comparing the perceived performance of a product or result against their expectations of the actions taken by consumers. Feelings of pleasure or disappointment are formed within the consumer through perceived product quality, service quality and location. Factors of product quality, service quality and location are one of the factors in increasing the satisfaction obtained by consumers after making a purchase. This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and location on customer satisfaction at Pondok Asri Restaurant in Lumajang City. This research uses quantitative methods. The population of this study are consumers who have made purchases at Pondok Asri Restaurant. The sampling technique used a purposive sampling method with 54 respondents. The analytical method used is multiple linear regression using the SPSS test tool. After conducting partial testing or t-test, the following results are obtained: 1) Product quality has a significant positive effect on customer satisfaction. 2) Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. 3) Location has a significant positive effect on consumer satisfaction. The coefficient of determination is 0.539. This means that 53.9% of consumer satisfaction can be explained by the variables of product quality, service quality, and location, while the remaining 46.1% can be explained by other factors such as price and promotion.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Location, Consumer Satisfaction*

