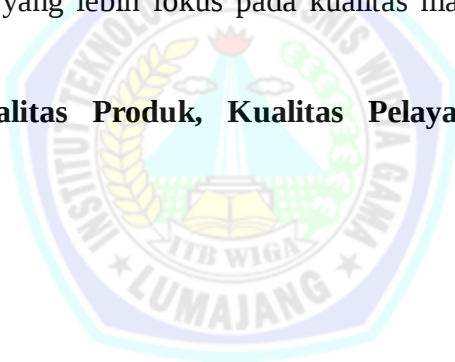


ABSTRAK

Depot Ramona sebagai salah satu usaha makanan dituntut untuk terus memperbaiki agar tetap relevan dan mampu bersaing dengan kompetitor. Meski kualitas makanan dan minuman telah diupayakan secara maksimal, Depot Ramona masih menghadapi sejumlah kendala yang dapat memengaruhi daya tarik dan kepuasan konsumen. Kurangnya variasi menu menjadi persoalan penting di tengah tren kuliner yang terus berkembang dan meningkatnya pilihan makanan yang unik dan beragam. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen melalui pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda dengan jumlah sampel 40 responden. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan dari kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, semakin tinggi kualitas makanan yang ditawarkan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, penetapan harga yang tepat sesuai dengan kualitas, porsi, dan kemampuan daya beli konsumen akan berdampak langsung terhadap meningkatnya tingkat kepuasan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini disebabkan oleh persepsi konsumen yang lebih fokus pada kualitas makanan dan harga daripada aspek pelayanan.

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



ABSTRACT

Depot Ramona, as a food business, is required to continuously improve to remain relevant and able to compete with competitors. Although the quality of food and beverages has been maximized, Depot Ramona still faces several obstacles that can affect consumer appeal and satisfaction. The lack of menu variety is a significant issue amidst the ever-growing culinary trends and increasing unique and diverse food choices. This study aims to determine the effect of Product Quality, Service Quality, and Price on Consumer Satisfaction through a quantitative approach with a multiple linear regression method with a sample of 40 respondents. Based on the analysis results, it was found that from product quality that influences consumer satisfaction, the higher the quality of the food offered, the higher the level of satisfaction felt by consumers. Price affects consumer satisfaction, setting the right price according to the quality, portion, and consumer purchasing power will have a direct impact on increasing the level of satisfaction. Service quality does not have a significant effect on consumer satisfaction, this is due to consumer perceptions that focus more on food quality and price than service aspects.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction

