

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN RAWON KLAKAH LUMAJANG

ABSTRAK

Kuliner lokal merupakan bagian penting dari identitas budaya dan memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat, salah satunya adalah Restoran Rawon Klakah yang dikenal menyajikan hidangan khas Jawa Timur dengan cita rasa autentik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Rawon Klakah. Kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator utama keberhasilan usaha kuliner, sehingga penting untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 88 responden yang merupakan konsumen restoran. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan konsumen, sementara kualitas layanan dan lokasi bukan menjadi penentu dalam konteks Restoran Rawon Klakah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT RAWON KLAKAH
RESTAURANT, LUMAJANG**

ABSTRACT

Local cuisine is an important part of cultural identity and has its own appeal to the community, one of which is the Rawon Klakah Restaurant, known for serving East Javanese dishes with authentic flavors. This study aims to analyze the influence of service quality, product quality, and location on customer satisfaction at the Rawon Klakah Restaurant. Customer satisfaction is one of the main indicators of the success of a culinary business, so it is important to understand the factors that influence it. This study uses a quantitative approach with a survey method through the distribution of questionnaires to 88 respondents who are restaurant consumers. The data analysis technique used is multiple linear regression. These findings indicate that improving product quality is a key factor in creating customer satisfaction, while service quality and location are not determinants in the context of the Rawon Klakah Restaurant.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Location, Customer Satisfaction, Restaurant.