

ABSTRACT
**THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AND FACILITIES ON CONSUMER SATISFACTION IN THE
MEATBALL BUSINESS IN TASIKMALAYA CITY IN 2024**

By:
Muhammad Ghifari Syarip Akbar
NPM. 202301168
Supervisor I: H. Aso Sukarso
Supervisor II: Nanang Rusliana

Nowadays, business competition is getting tighter, so producers are required to always think creatively, innovatively and critically in developing their business. This study aims to determine the variables of price, product quality, service quality and facilities affect consumer satisfaction. The type of method used is a qualitative method, this study uses primary data with the target population of this study, namely meatball consumers in Tasikmalaya City. Sampling was carried out with data collected through the distribution of questionnaires and obtained by 100 respondents. The data obtained from the questionnaire were analyzed using multiple linear regression analysis techniques with hypothesis testing using SPSS. Consumer satisfaction is a level at which the needs, desires and expectations of consumers can be met. This will result in repurchases or continued loyalty. The more expectations from consumers are met, of course the more satisfied consumers will be. The results of the study show that partially the variables of product quality, service quality and facilities have a positive and significant effect on meatball consumer satisfaction in Tasikmalaya City. Meanwhile, the price variable has no positive and insignificant effect on meatball consumer satisfaction in Tasikmalaya City. However, together the variables of price, product quality, service quality and facilities have a positive and significant effect on the satisfaction of meatball consumers in Tasikmalaya City.

Keywords: *Price, product quality, service quality, customer satisfaction facilities.*

ABSTRAK
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA
BAKSO DI KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2024**

Oleh:
Muhammad Ghifari Syarip Akbar
NPM. 202301168
Pembimbing I: H. Aso Sukarso
Pembimbing II: Nanang Rusliana

Dewasa ini persaingan bisnis semakin ketat, sehingga produsen dituntut untuk selalu berfikir kreatif, inovatif dan kritis dalam mengembangkan bisnisnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Jenis metode yang digunakan adalah metode kualitatif, penelitian ini menggunakan data primer dengan populasi sasaran penelitian ini yaitu konsumen bakso di Kota Tasikmalaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan diperoleh 100 responden. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis dengan menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan SPSS. Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi. Hal ini yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen, tentu konsumen akan semakin puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya. Sedangkan variabel harga tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya. Namun secara Bersama-sama variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya.

Kata Kunci: Harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, fasilitas kepuasan konsumen.