

ABSTRACT

**AN ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION DETERMINANTS
OF SEBLAK KATENZO'S BUSINESS ON JALAN SILIWANGI
TASIKMALAYA CITY**

By:

**R. BILQIS FIRDAUS MH
NPM. 173401066**

Mentors:

**Ade Komaludin
Fatimah Zahra Nasution**

The purposes of this research were to know: (a) The conditions of price, product quality, service quality, tastes and customer satisfaction. (b) The effect of price, product quality, service quality and taste partially on consumer satisfaction. (c) The effect of price, product quality, service quality and taste together on consumer satisfaction. The research method used is quantitative and qualitative methods. The data used in this study is primary data. The analysis used in this study is multiple regression analysis with hypothesis testing using t test and F test. The results of this study indicate that: (a) The average price of IDR10,000 and the quality of service on customer satisfaction was in the very good category while product quality, taste and customer satisfaction are in the good category. (b) Partially, price and service quality have a positive relationship and no significant effect on consumer satisfaction, while product quality and taste have a positive relationship and have a significant effect on consumer satisfaction. (c) Taken together, price, product quality, service quality and taste have a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Consumer satisfaction, price, product quality, service quality and taste.

ABSTRAK

ANALISIS BESARAN PENENTU KEPUASAN KONSUMEN USAHA SEBLAK KATENZO DI JALAN SILIWANGI KOTA TASIKMALAYA

Oleh:

**R. BILQIS FIRDAUS MH
NPM. 173401066**

Pembimbing:

**Ade Komaludin
Fatimah Zahra Nasution**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (a) Kondisi harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, selera dan kepuasan konsumen. (b) Pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera secara parsial terhadap kepuasan konsumen. (c) Pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (a) Harga rata-rata Rp10.000,00 dan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen dalam kategori sangat baik sedangkan kualitas produk, selera dan kepuasan konsumen dalam kategori baik. (b) Secara parsial harga dan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas produk dan selera memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (c) Secara bersama-sama harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera.