

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA WARUNG MINA CABANG DALUNG**

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis kuliner berkembang pesat sejalan dengan perkembangan era globalisasi, hal ini ditandai dengan semakin tingginya tingkat persaingan bisnis menjadi tantangan bagi pelaku bisnis dalam memasarkan produk yang mereka tawarkan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada Warung Mina Cabang Dalung.

Penelitian ini dilakukan di Warung Mina Cabang Dalung yang berlokasi di Jl. Raya Padang Luwih No. 118, Dalung Kec. Kuta Utara, dengan objek penelitian kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan konsumen pada Warung Mina Cabang Dalung. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Warung Mina Cabang Dalung yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sampel dari penelitian ini ditentukan dengan metode *accidental sampling* dan dihitung menggunakan rumus Lemeshow, sehingga jumlah sampel yaitu sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Mina Cabang Dalung. Dalam penelitian ini variabel persepsi harga merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kepuasan konsumen