

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
DISCOUNT PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTAURANT CEPAT SAJI RICHEESE FACTORY
CABANG KEBOIWA**

Abstrak

Kepuasan konsumen sangat berperan penting pada persaingan usaha yang pesat pada saat ini sehingga pelaku bisnis harus berkonsentrasi terhadap kepuasan konsumen. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang restaurant yang mengutamakan kepuasan konsumen adalah Richeese Factory cabang Kebo Iwa. Ada beberapa *variable* yang ingin diperhatikan oleh Richeese Factory Kebo Iwa untuk mendapatkan kepuasan konsumen yaitu kualitas layanan, kualitas produk dan juga diskon yang sesuai dengan visi dan misi dari restaurant tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan diskon terhadap kepuasan konsumen di Richeese Factory Kebo Iwa.

Populasi dalam penelitian adalah konsumen harian di Richeese Factory Kebo Iwa sebanyak 97 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada richeese factory Kebo Iwa. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan pada Richeese Factory Kebo Iwa mengalami peningkatan maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan konsumen. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Richeese Factory Kebo Iwa. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk tidak berdampak pada kepuasan konsumen di Richeese Factory Kebo Iwa. Diskon produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Richeese Factory Kebo Iwa. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan diskon produk berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen di Richeese Factory Kebo Iwa.

Kata Kunci : Diskon, Kepuasan konsumen, Kualitas layanan, Kualitas produk