

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RESTAURANT BURGER KING**

Setia Gala Gita
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) Promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner *online* kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan program aplikasi SPSS *Statistics* 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) Promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 4) Kualitas Produk, Harga, dan Promosi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF BURGER KING

Setia Gala Gita
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2020

This study aims to determine whether: 1) Product quality influences customer satisfaction, 2) Price influences customer satisfaction, 3) Promotion influences customer satisfaction. The sampling technique used was purposive sampling. Data were obtained by distributing an online questionnaire to 100 respondents. The data analysis techniques used in this research were descriptive analysis, classic assumption test, and Multiple Linear Regression analysis with SPSS Statistics 25 application program. The results of this study indicated that: 1) Product Quality influences customer satisfaction, 2) Price influences customer satisfaction, 3) Promotion influences customer satisfaction, 4) Product Quality, Price, and Promotion simultaneously influence customer satisfaction.

Keywords: *Quality Product, Price, Customer satisfaction*

