

ABSTRAK

NAMA : SHAKIL THARIQ MUHAMMAD

NIM : 3012221087

JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PENILAIAN PELANGGAN PADA BUKIKITCHEN DI KOTA TANGERANG SELATAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap penilaian pelanggan dan kepuasan pelanggan, serta menguji peran penilaian pelanggan sebagai variabel intervening pada BukiKitchen di Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh langsung maupun tidak langsung kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan verifikatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan BukiKitchen di Kota Tangerang Selatan. Sampel penelitian berjumlah 120 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 3. Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode bootstrapping menggunakan kriteria t -statistic $> 1,96$ dan p -value $< 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap penilaian pelanggan ($\beta=0,358$; $t=4,215$; $p<0,001$), harga berpengaruh positif dan signifikan ($\beta=0,247$; $t=3,128$; $p=0,002$), dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan ($\beta=0,421$; $t=5,017$; $p<0,001$). Penilaian pelanggan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ($\beta=0,194$; $t=2,487$; $p=0,013$). Kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penilaian pelanggan terbukti memediasi secara parsial hubungan ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Penilaian Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT