

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of food quality, service quality and location partially and simultaneously on consumer satisfaction. This research was conducted at The Wicked Parrot Denpasar. The population used guests who visited The Wicked Parrot Denpasar and a sample of 100 respondents. Data analysis techniques use Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, Partial Correlation Analysis, Multiple Correlation Analysis, Coefficient of Determination Test, F Test and t Test. From the research results it can be seen that food quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, location has a positive and significant effect on consumer satisfaction and simultaneously food quality, service quality and location have a significant effect on consumer satisfaction. The magnitude of the influence of the independent variable on consumer satisfaction is 78.5%. The advice that researchers can give is that The Wicked Parrot in Denpasar is expected to always provide quality food, provide good service, innovate in the appearance and color of the food, supervise employees in providing service and rent land to be used as a parking area for consumer vehicles.

Keywords: Food Quality, Service Quality, Location and Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di The Wicked Parrot Denpasar. Populasi menggunakan tamu yang berkunjung ke The Wicked Parrot Denpasar dan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi Parsial, Analisis Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan secara simultan kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan konsumen adalah 78,5%. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah The Wicked Parrot di Denpasar diharapkan selalu memberikan makanan yang berkualitas, memberikan pelayanan dengan baik, melakukan inovasi pada tampilan dan warna makanan, mengawasi karyawan dalam memberikan pelayanan dan menyewa lahan untuk dijadikan tempat parkir kendaraan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Kepuasan Konsumen