

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan pertumbuhan usaha di Indonesia khususnya di bidang kuliner yang tumbuh dengan pesat serta bersaing dengan ketat. Kuliner menjadi salah satu usaha yang berkembang pesat di kota Bandung. Salah satu usaha kuliner yang sedang populer di kota Bandung adalah Mie Gacoan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan di Kota Bandung.

Berdasarkan jenis penelitian, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausalitas atau sebab-akibat. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden kepada pelanggan yang berdomisili di kota Bandung dan sudah lebih dua kali melakukan pembelian produk Mie Gacoan. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis linear berganda, uji asumsi klasik, uji instrumen (validitas dan reliabilitas), pengujian hipotesis menggunakan Uji t dan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian secara parsial masing-masing variabel harga dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas produk berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,403 yang variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu harga, kualitas produk dan kualitas layanan sebesar 40,3% sedangkan sisanya sebesar 59,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan pada penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan.