

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas makanan, kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi dan lingkungan fisik pada kepuasan pelanggan, dan pengaruhnya pada loyalitas pelanggan. Sampel penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung atau membeli makanan di Rumah Makan Cipta Minang selama 3 bulan terakhir sebanyak 100 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarluaskan melalui aplikasi pesan *whatsapp* dengan dukungan data pelanggan dari Rumah Makan Cipta Minang, dan kuesioner yang diisi langsung oleh pelanggan yang berkunjung. Hipotesis diuji dengan menggunakan regresi linear berganda dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan persepsi harga berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Sebaliknya, variabel lokasi dan lingkungan fisik tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif pada loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci** : Kualitas makanan, kualitas pelayanan, persepsi harga, lokasi dan lingkungan fisik, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of food quality, service quality, price perception, and location and physical environment on customer satisfaction and the impact on customer loyalty. The sample of this study were 100 customers who had visited or bought food at Cipta Minang Restaurant for the last 3 months. The sample was selected using a purposive sampling method, while the data was collected using a questionnaire distributed through a messenger application with the support of customer data obtained from Cipta Minang Restaurant, and also filled out directly by visiting customer. Hypotheses were tested using multiple linear regression and simple linear regression. The result of this study show that food quality variable, service quality variable, and price perception variable have a significant positive effect on customer satisfaction. On the other hand, location and physical environment variable have no significant positive effect on customer satisfaction. Customer satisfaction variable has a significant positive effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *food quality, service quality, price perception, location and physical environment, customer satisfaction, customer loyalty.*