

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DI RESTORAN KOKI JONI**

Erni Dwi Saputri<sup>1</sup>, Suharno<sup>2</sup>, Kuncoro Harto Widodo<sup>2</sup>

**INTISARI**

Usaha kuliner atau restoran khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta terus meningkat sesuai dengan data BPS. Koki Joni sebagai pelaku bisnis di bidang kuliner memiliki jumlah konsumen yang tidak stabil dan tidak mencapai target. Hal ini mengindikasikan bahwa performansi Koki Joni belum maksimal dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang diisi oleh 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda untuk mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Koki Joni, *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen Koki Joni, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menyusun prioritas faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Koki Joni.

Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan konsumen Koki Joni (Y) dipengaruhi kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan kualitas layanan ( $X_3$ ) dengan persamaan regresi  $Y = 0,341 + 0,312 X_1 + 0,352 X_2 + 0,271 X_3$ . Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Koki Joni adalah harga. Nilai kepuasan konsumen Koki Joni termasuk dalam kriteria 'Puas' dengan nilai CSI yang diperoleh sebesar 66,73% (60,01 – 80,00%). Indikator kualitas produk dan kualitas layanan yang berada di kuadran I menunjukkan bahwa indikator tersebut harus segera diperbaiki. Indikator untuk variabel kualitas produk dan harga yang berada di kuadran II perlu untuk di pertahankan. Indikator yang berada pada kuadran III dan IV juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja yang diberikan Koki Joni untuk konsumen.

**Kata Kunci:** kepuasan konsumen, analisis regresi linier berganda, *customer satisfaction index* (CSI), *importance performance analysis* (IPA)

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup>Staf Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gadjah Mada

**ANALYSIS THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICES,  
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
AT KOKI JONI RESTAURANT**

Erni Dwi Saputri<sup>1</sup>, Suharno<sup>2</sup>, Kuncoro Harto Widodo<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

Culinary businesses or restaurants, especially in the Special Region of Yogyakarta continue to increase according data from BPS (Badan Pusat Statistik – Indonesian Statistical Commission). Koki Joni as a businessman in the culinary field has a number of consumers who are unstable and do not reach the target. This indicates that Koki Joni's performance has not been maximized and can affect consumer satisfaction.

This research was conducted by distributing questionnaires filled by 100 respondents. Sampling is done by purposive sampling technique. Data processing is done by multiple linear regression analysis to identify factors that influence the satisfaction of Koki Joni customers, Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the level of customer satisfaction Koki Joni, and Importance Performance Analysis (IPA) to prioritize factors that influence the satisfaction of Koki Joni's consumers.

The results of this study are Koki Joni's customer satisfaction (Y) influenced by product quality ( $X_1$ ), price ( $X_2$ ), and service quality ( $X_3$ ) with the regression equation  $Y = 0.341 + 0.312 X_1 + 0.352 X_2 + 0.271 X_3$ . The variable that most influences customer satisfaction is Koki Joni's price. Koki Joni's customer satisfaction value is included in the 'Satisfied' criteria with the CSI value obtained at 66.73% (60.01 - 80.00%). Indicators of product quality and service quality in quadrant I indicate that these indicators must be corrected immediately. Indicators for product quality variables and prices in quadrant II need to be maintained. Indicators that are in quadrants III and IV also need to be considered to improve the performance given by Chef Joni to consumers.

**Keywords:** customer satisfaction, multiple linear regression analysis, customer satisfaction index (CSI), importance performance analysis (IPA)

---

<sup>1</sup>The Student of Agroindustrial Technology Department, Faculty of Agriculture Technology, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup>The Lecturer Staff of Agroindustrial Technology Department, Faculty of Agriculture Technology, Universitas Gadjah Mada