

ABSTRAK

Nama :Nursafrina
Program Studi :Manajemen
Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Atariki Lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, inovasi produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Restoran Atariki Lhokseumawe. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Instrumen dalam penelitian ini merupakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Atariki Lhokseumawe. Pada penelitian ini data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 160 pelanggan Atariki. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang terdiri dari uji instrumen data, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 18. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, inovasi produk dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa dalam mewujudkan kepuasan konsumen harus didukung dengan beberapa faktor internal seperti halnya pelayanan yang baik, inovasi produk yang menarik serta lokasi yang strategis agar lebih memudahkan konsumennya melakukan kegiatan atau interaksi dalam hal menyangkut penggunaan jalan raya.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Name :Nursafrina
Study Program :Management
Title :The Influence of Service Quality, Product Innovation, and Location on Customer Satisfaction at Atariki Restaurant, Lhokseumawe

This study aims to determine the influence of service quality, product innovation, and location on customer satisfaction at Atariki Lhokseumawe Restaurant. The research method employed is a quantitative approach. The instruments utilized in this study include validity tests, reliability tests, and classical assumption tests, specifically normality tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests. The study was conducted on consumers of Atariki Lhokseumawe. Primary data was collected by distributing questionnaires to 160 Atariki customers. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis, which included data instrument tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using SPSS version 18 software. The results indicated that, partially, service quality, product innovation, and location had a positive and significant effect on customer satisfaction. The practical implication of this study is that achieving customer satisfaction requires support from internal factors, such as good service, attractive product innovation, and strategic locations to facilitate consumer activities or interactions, particularly regarding accessibility.

Keywords: *Service Quality, Product Innovation, Location, and Customer Satisfaction.*