

## ABSTRAK

### **“Analisis Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Bakso Leo Di Mastrip Kabupaten Jember Dengan Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi”**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan bakso Leo di Kota Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi serta menggunakan data sekunder melalui dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen bakso Leo Mastrip, sedangkan sampel penelitian menggunakan accidental sampling kepada konsumen bakso Leo yang sedang melakukan pembelian produk. Untuk analisis data, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Bakso Leo Mastrip, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Leo Mastrip, dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Leo Mastrip, serta secara simultan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Pelanggan



## ABSTRACT

### ***“Service Quality, Product Quality and Location on customer satisfaction of Leo meatballs in Jember City”***

*This study aims to find out and analyse the influence of Service Quality, Product Quality and Location on customer satisfaction of Leo meatballs in Jember City. The data used in this study is in the form of primary data obtained through the distribution of questionnaires, interviews and observations and the use of secondary data through documentation. The population in this study is Leo Mastrip meatball consumers, while the research sample uses accidental sampling to Leo meatball consumers who are purchasing products. For data analysis, the authors used multiple linear regression analysis. Based on the results of hypothesis testing, it can be stated that Service Quality has a significant effect on Leo Mastrip Meatball Customer Satisfaction, Product Quality has a significant effect on Leo Mastrip Meatball Customer Satisfaction, and Location has a significant effect on Leo Mastrip Meatball Customer Satisfaction, as well as simultaneously Service Quality, Product Quality, and Location have a simultaneous impact on Customer Satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Product Quality, Location, Customer Satisfaction*

