

ABSTRAK

McDonald's Jember sebagai salah satu restoran cepat saji terkemuka terus menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen di tengah persaingan yang semakin ketat. Kepuasan konsumen menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Customer Experience*, *Price*, dan *Product Quality* terhadap kepuasan konsumen McDonald's Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah konsumen McDonald's Jember, sedangkan sampel berjumlah 180 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, seperti usia minimal 17 tahun dan pernah berkunjung lebih dari dua kali dalam tiga bulan terakhir. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dirancang berdasarkan indikator masing-masing variabel. Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu *Customer Experience*, *Price*, dan *Product Quality*, secara signifikan memengaruhi kepuasan konsumen. Variabel *Customer Experience* memiliki koefisien regresi sebesar 0,041 dengan signifikansi 0,000, *Price* memiliki koefisien 0,046 dengan signifikansi 0,000, dan *Product Quality* memiliki koefisien 0,033 dengan signifikansi 0,000. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengalaman pelanggan, persepsi terhadap harga, dan kualitas produk secara bersama-sama berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan konsumen di McDonald's Jember. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa McDonald's Jember perlu fokus pada peningkatan aspek *Customer Experience*, seperti suasana restoran dan keramahan staf, menyesuaikan harga dengan kualitas produk, serta menjaga konsistensi kualitas produk. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi McDonald's Jember dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan konsumen dan memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: *Customer Experience*, *Price*, *Product Quality*, Kepuasan Konsumen, McDonald's Jember.

ABSTRACT

McDonald's Jember as one of the leading fast-food restaurants, continues to face challenges in maintaining and enhancing customer satisfaction amidst increasingly fierce competition. Customer satisfaction is a critical factor that determines the long-term success of a company. This study aims to analyze the influence of Customer Experience, Price, and Product Quality on customer satisfaction at McDonald's Jember. The study employs a quantitative approach using a survey method. The research population consists of McDonald's Jember customers, with a sample of 180 respondents selected using a purposive sampling technique based on specific criteria, such as being at least 17 years old and having visited the restaurant more than twice in the past three months. Data collection was conducted through a questionnaire designed based on the indicators of each variable. Data analysis employed multiple linear regression to evaluate the relationship between the independent variables and the dependent variable. The study's findings indicate that the three independent variables, namely Customer Experience, Price, and Product Quality, significantly influence customer satisfaction. The Customer Experience variable has a regression coefficient of 0.041 with a significance of 0.000, Price has a coefficient of 0.046 with a significance of 0.000, and Product Quality has a coefficient of 0.033 with a significance of 0.000. These results suggest that Customer Experience, Price perception, and Product Quality collectively contribute positively to increased customer satisfaction at McDonald's Jember. The implications of this research highlight that McDonald's Jember should focus on improving aspects of Customer Experience, such as the restaurant ambiance and staff friendliness, aligning Prices with Product Quality, and maintaining Product Quality consistency. This study is expected to serve as a foundation for McDonald's Jember in formulating strategies to enhance customer satisfaction and provide a reference for future research.

Keywords: *Customer Experience, Price, Product Quality, Customer Satisfaction, McDonald's Jember.*