

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Manajemen
Semester Ganjil Tahun 2024/2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN
RASO BALI BALI PALEMBANG**

Michael Pratama Wijaya

2125200005

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali Palembang. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan membuktikan apakah kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Raso Bali Bali Palembang dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional. Sampel pada penelitian ini adalah para pelanggan Rumah makan Raso Bali Bali Palembang sampelnya sebanyak 344 responden pelanggan dengan metode non-probability, purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada para pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali Palembang melalui google form. Teknik analisisnya yaitu menggunakan software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas produk, Harga, Kualitas pelayanan, Emosional