

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor-faktor *responsiveness*, *product quality*, *physical design*, *price*, dan *hedonic value* terhadap *customer satisfaction* yang pada penelitian sebelumnya masih relevan digunakan pada saat ini. Objek yang diambil adalah Restoran Carl's Jr. Surabaya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah 130 responden yang pernah berkunjung ke restoran Carl's Jr. Surabaya minimal 6 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah non-probability sampling. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pengujian secara statistik. Data diolah menggunakan analisis multipleregresi dengan bantuan SPSS 16 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor *responsiveness*, *product quality*, *price*, dan *hedonic value* mempunyai hubungan yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Sedangkan Faktor *physical design* tidak mempunyai hubungan terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata kunci: *Responsiveness*, *product quality*, *physical design*, *price*, *customer satisfaction*.

ABSTRACT

This study aimed to identify and analyse how much influence factors responsiveness, product quality, physical design, price, and hedonic value on customer satisfaction on previous research relevant infor-used at this time. Object taken is Carl's Jr. Surabaya Restaurant.

The data used in research is primary data obtained from questionnaires. Respondent in this study were 130 respondents who've been to Carl's Jr. Surabaya Restaurant at least 6 months. The sampling technique of this study was non-probability sampling. This study uses a quantitative approach through statistical analysis. The data were processed using multipleregression analysis using SPSS 16 for windows.

These results indicate that the factors behavioral intentions have a significant relationship is between responsiveness, product quality, price, and hedonic value to customer satisfaction. While factor physical design had no significant relationship to customer satisfaction.

Key words: Responsiveness, product quality, physical design, price, customer satisfaction.

