

## **ABSTRACT**

*Responsiveness, Product Quality, Physical Design & Appearance and Price are considered important for the company because sales are sourced from two basic groups, i.e. new customers and repurchased customers. Responsiveness, Product Quality, Physical Design & Appearance and Price have a strong influence on customer satisfaction is very important for marketers, The problem in this research are: (1) Is the Responsiveness, Product Quality, Physical Design & Appearance and Price have an important influence to customer satisfaction of Pizza Hut Restaurant in Surabaya: (2) What Responsiveness, Product Quality, Physical Design & Appearance and Price should be improved so that consumers feel satisfied at Pizza Hut Restaurant. This study uses some variable i.e.: Responsiveness, Product Quality, Physical Design and Appearance, and Price*

*The population in this research is customer of Pizza Hut Restaurant in Surabaya. This study uses non probability sampling, where the population is not identified and the number of samples used is 150 respondents. The analysis method used is path analysis and multiple linear regression analysis with SPSS 22.*

*Keywords: Responsiveness, Product Quality, Physical Design & Appearance, Price and Customer Satisfaction*

## INTISARI

Ketanggapan, kualitas produk, Design Fisik & Penampilan dan Harga dianggap penting bagi perusahaan karena penjualan bersumber dari dua kelompok dasar, yaitu pelanggan baru dan pelanggan yang membeli ulang. Ketanggapan, Kualitas Produk, Design Fisik & Penampilan dan Harga mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi pemasar, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) Apakah Ketanggapan, Kualitas Produk, Design Fisik & Penampilan dan Harga berpengaruh penting terhadap kepuasan konsumen di Restoran Pizza Hut Surabaya : (2) Apa saja Ketanggapan, Kualitas Produk, Design Fisik & Penampilan dan Harga yang harus di perbaiki dan ditingkatkan agar konsumen merasa puas di Restoran Pizza Hut. Penelitian ini menggunakan beberapa variable yaitu: Ketanggapan, Kualitas Produk, Desain Fisik dan Penampilan serta Harga

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan restoran Pizza Hut di Surabaya. Penelitian ini menggunakan *non probability sampling*, dimana jumlah populasi tidak teridentifikasi dan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 150 responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan analisis SPSS 22.

Kata Kunci: Ketanggapan, Kualitas Produk, Design Fisik & Penampilan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.