

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, dan KUALITAS  
LAYANAN, dan HARGA PADA KEPUASAN PENGUNJUNG di FOOD  
COURT PASAR ATOM SURABAYA

Kevin Kennanto  
Manajemen Pemasaran

Dudi Anandya

Abstrak

Perkembangan era globalisasi saat ini begitu cepat hal tersebut menyebabkan banyak bidang usaha bermunculan di tengah masyarakat, salah satunya ialah usaha di bidang makanan dan minuman. Belakangan ini banyak dijumpai bisnis makanan *seperti food court* maupun jenis usaha yang serupa. Bisnis di bidang makanan masih mempunyai banyak peluang dan potensi untuk berkembang luas karena banyaknya inovasi yang ada. Tingginya minat masyarakat terhadap komoditas makanan dan minuman membuat para pelaku usaha berlomba-lomba untuk membuat makanan ataupun layanan yang unik serta variatif untuk menarik perhatian konsumen sekaligus memberikan rasa puas bagi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Pasar Atom Surabaya. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Product quality, service quality, price, dan customer satisfaction*. Model tersebut diuji secara empiris dengan menggunakan kuesioner *online* yang dikumpulkan dari 173 responden. Data dianalisis dengan teknik *Structural Equation Modeling (SEM)* menggunakan software AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *service quality* merupakan variabel terpenting yang berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* pada pengunjung Pasar Atom Surabaya. Dua variabel lain, yaitu *Product quality* dan *price* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pengunjung Pasar Atom Surabaya.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan, Pasar tradisional, *Food Court*

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF *PRODUCT QUALITY*, AND *QUALITY OF SERVICE* ON *CUSTOMER SATISFACTION* at *FOOD COURT PASAR ATOM SURABAYA*

Kevin Kennanto  
Marketing Management

Dudi Anandya

*Abstract*

*The development of the current era of globalization is so fast that it causes many business fields to appear in the community, one of which is a business in the food and beverage sector. Lately, there are many food businesses such as food court and similar types of businesses. The food business still has many opportunities and potential to expand widely because of the many innovations that exist. The high public interest in food and beverage commodities makes business actors compete to create unique and varied food or services to attract consumers' attention while at the same time giving them a sense of satisfaction. This study aims to analyze the effect of product quality and service quality on visitor satisfaction at Pasar Atom Surabaya. The theory used in this research is product quality, service quality, price, and customer satisfaction. The model was tested empirically using an online questionnaire collected from 173 respondents. Data were analyzed by using Structural Equation Modeling (SEM) technique using AMOS software. The results showed that service quality is the most important variable that has a positive effect on customer satisfaction for visitors to Pasar Atom Surabaya. Two other variables, namely product quality and price have no effect on customer satisfaction of Surabaya Atom Market visitors.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Satisfaction, Traditional Market, Food Court*