

ABSTRAK

M Adil Rizki Rivaldi (1199220043): Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada *Foodcourt* Muktamar Halal *Food* (MHF).

Seiring dengan berkembangnya zaman dari waktu ke waktu, dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat pesat. Semakin banyak usaha kecil ataupun besar yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis yang menyebabkan persaingan semakin ketat. Semua ini berawal dari kebutuhan konsumen yang beraneka ragam sehingga mendorong perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara menawarkan produk atau jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen dan kemudian mendistribusikannya melalui pasar tradisional atau modern.

Industri makanan dan minuman di Indonesia semakin berkembang pesat, terbukti dengan banyaknya gerai makanan yang tersebar di seluruh kota besar. Salah satu tempat yang menjadi primadona dalam menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman adalah *Foodcourt*.

Foodcourt merupakan area makan yang terbuka dan bersifat informal modern (Pinhome, 2022). Jadi *Foodcourt* adalah area dalam satu lokasi yang didalamnya terdapat pusat jajanan serba ada, juga sebuah tempat makan yang terdiri dari gerai-gerai makanan yang menawarkan aneka menu variatif dan dapat dinikmati oleh semua kalangan karena bersifat informal.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah *field research* (Penelitian lapangan) yaitu metode penelitian yang mengharuskan peneliti langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data baik melalui hasil keusioner maupun melalui observasi. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, penelitian deskriptif kuantitatif yaitu menjelaskan, berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *foodcourt* muktamar halal *food* (MHF). Dan untuk mengetahui apakah ada variabel antara (harga, fasilitas dan kualitas pelayanan) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *foodcourt* muktamar halal *food* (MHF). pencapaian peningkatan pendapatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai uji parsial Uji t diperoleh t_{hitung} untuk variabel harga sebesar 3,59 dengan signifikansi 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,59 > 1,985$) atau $sig. t < 5\%$ ($0,000 < 0,050$), maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen *foodcourt* muktamar halal *food* (MHF). Hasil nilai Uji t Variabel Fasilitas diperoleh t_{hitung} untuk variabel Fasilitas sebesar 0,55 dengan signifikansi 0,000. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,55 < 1,985$) atau $sig. t < 5\%$ ($0,000 < 0,050$), maka dapat dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen *foodcourt* muktamar halal *food* (MHF). Hasil Uji t Variabel Kualitas

Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Foodcourt* Mukhtamar Halal *Food* (MHF). Hal ini dapat dilihat pada pengujian hipotesis Uji T pada variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,57 dan t_{tabel} 1,985 dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar $0,000 < 0,050$. Hasil Uji f secara simultan Pengaruh variabel Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Hal ini dapat ditunjukkan berdasarkan tabel hasil uji F, dimana diperoleh f_{hitung} sebesar 95,95 dan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, nilai f_{hitung} $95,95 > 3,09$ f_{tabel} dan nilai signifikansi $0,000 < 0,050$, artinya H_0 ditolak H_a diterima. Dengan ini dapat dirumuskan bahwa variabel harga fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

