

# **PENGARUH HARGA, *STORE ATMOSPHERE*, KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAWLESS BURGERBAR KEMANG**

## **ABSTRAK**

**Abstract:** *Fast food, is a food with a fast-manufacturing process. According to the Statista website, the level of Indonesian people's fast-food consumption increased in 2018 to 36.81% of the total respondents. This shows that fast food is one type of food that is favored by all people. Researchers are interested in conducting research that aims to determine the effect of price, store atmosphere, product quality, and service quality, on customer satisfaction at Lawless Burgerbar Kemang. The sample of this study used a non-probability sampling sample of 125 customers at Lawless Burgerbar Kemang. This study uses primary data through distributing questionnaires to customers of Lawless Burgerbar Kemang. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis, f-test and t-test using SPSS version 26. The conclusion of this study is that price has a positive and significant effect on customer satisfaction. Then store atmosphere, product quality, and service have no partial significant effect on customer satisfaction. Advice that can be given by Lawless Burgerbar Kemang should be to improve the quality of their product.*

**Keywords:** *price, store atmosphere, product quality, service quality, junk food, fast food.*

**Abstrak:** *Fast food, makanan cepat saji yang proses pembuatannya cepat. Menurut situs Statista menunjukkan bahwa tingkat konsumsi fast food masyarakat Indonesia meningkat di tahun 2018 menjadi 36,81% dari total responden. Hal ini menunjukkan fast food tergolong salah satu jenis makanan yang digemari oleh semua kalangan. Peneliti tertarik melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, store atmosphere, kualitas produk dan pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan di Lawless Burgerbar Kemang. Sampel penelitian ini menggunakan sampel non-probability sampling sebanyak 125 pelanggan di Lawless Burgerbar Kemang. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Lawless Burgerbar Kemang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji-f dan uji-t menggunakan SPSS versi 26. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lalu store atmosphere, kualitas produk, dan pelayanan tidak pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Saran yang dapat diberikan Lawless Burgerbar Kemang sebaiknya meningkatkan kualitas produk mereka.*

**Kata Kunci:** *harga, suasana toko, kualitas produk, kualitas pelayanan, junk food, fast food.*