

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan data peningkatan kontribusi subsektor industri kreatif kota Cimahi terhadap PDRB tahun 2021 sampai dengan 2023, yang mana industri kreatif kuliner bukan termasuk tiga besar kontribusi terbesar terhadap PDRB dan mengalami penurunan presentase pada tahun sebelumnya, terutama pada bisnis usaha jasa boga jika dibandingkan dengan bisnis lain di industri kuliner, jasa boga mengalami penurunan yang paling besar. Dalam hal ini transaksi terendah pada kawasan cimahi tengah Ita's Kuker Snack and Catering disebabkan adanya pengaruh dari kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan, maupun parsial. Untuk meneliti hubungan antar variabel yang akan diteliti, peneliti menggunakan applied theory dari para ahli dengan tahun terbaru, yaitu kualitas produk menurut Kotler et,al (2022), harga menurut Fandy Tjiptono (2019), dan kepuasan konsumen menurut Kotler et,al (2022). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Uji hipotesis yang digunakan adalah hipotesis parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen secara simultan adalah 90,1% dan sisanya 9,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 39,3% dan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 50,8% sehingga dapat disimpulkan bahwa harga memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen