ABSTRAK

Fenomena pada Restoran Ayam Geprek Sambel Brewok adalah dimana Produk Ayam Geprek Sambel Brewok pada periode bulan Oktober 2020-Mei 2021 mengalami naik turun penjualan setiap bulannya, bahkan di bulan Januari, April, dan Mei tercatat Ayam Geprek Sambel Brewok mengalami kerugian. Selain itu dari wawancara sampling terhadap *owner* dan beberapa konsumen masih banyak komplain dan permasalahan yang dihadapi. Hasil ini menunjukkan adanya permasalahan dalam hal kepuasan pelanggan dari Ayam Geprek Sambel Brewok, dimana pelanggan menganggap bahwa produk Ayam Geprek Sambel Brewok kurang bisa memuaskan pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diduga faktor yang mempengaruhi penurunan *perceived value* dan kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan, kewajaran harga, dan lingkungan fisik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kewajaran harga, dan lingkungan fisik terhadap *perceived value* dan pengaruhnya pada kepuasan pelanggan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Restoran Ayam Geprek Sambel Brewok. Teknik pengambilan sampel menggunakan adalah purposive sampling. Sampel yang diambil adalah 239 konsumen yang pernah membeli langsung atau makan langsung di Restoran Ayam Geprek Sambel Brewok di Semarang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan *Google Form*. Metode analisis data menggunakan *structural equation modelling*.

Kualitas layanan, kewajaran harga, dan lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap *perceived value* produk Ayam Geprek Sambel Brewok. *perceived value* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan produk Ayam Geprek Sambel Brewok. Variabel terkuat yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Ayam Geprek Sambel Brewok adalah jalur kewajaran harga yang mempengaruhi *perceived value* produk dan berdampak pada kepuasan pelanggan produk Ayam Geprek Sambel Brewok.

Kata kunci: kualitas layanan, kewajaran harga, lingkungan fisik, *perceived value*, kepuasan pelanggan