

ABSTRACT

The research entitled The Influence of Price and People on customer satisfaction Restaurant Waroeng Steak and Shake Branch Jl. Banteng Bandung. The purpose of this research is to find out and analyze the influence of price on customer satisfaction, the influence of people on customer satisfaction, and the influences of price and people on customer satisfaction. Data collection techniques used are Field Research and Library Research. Utilizing Simple Random Sampling technique, the sample in this research consists of 95 customers taken from the population of 1902 employee coming from the average number of customers per month who come to Restaurant Waroeng Steak and Shake Branch Jl. Banteng Bandung, using Slovin's formula. The scale used is Semantic Differential Scale with questionnaire as data collection and measurement tool. The method used is multiple linier regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis either simultaneously or partially, and hypothesis testing with the f test and t test.

The results shows that: (1) people positive influences on customer satisfaction showed by coefficient value 0,969 with significance 0,000 and $t_{counted} < t_{table}$ ($5,383 > 1.661$); (2) people positive influences employees on customer satisfaction showed by coefficient value 0,380 with significance 0,001 and $t_{counted} < t_{table}$ ($3,305 > 1.661$); (3) price and people influences either simultaneously with significance 0,000 and $F_{counted} > F_{table}$ ($52.353 > 3,10$); (4) The magnitude of the influences of price and people on customer satisfaction either simultaneously is 53,2% and the magnitude of the influences either partial of price is 34,29% and people is 18,91%.

Keywords: Price, People and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Harga dan People terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Waroeng Steak and Shake Cabang Jl. Banteng Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, pengaruh *people* terhadap kepuasan konsumen, dan pengaruh harga dan *people* terhadap kepuasan konsumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Lapangan dan Studi Kepustakaan. Dalam penentuan sampel digunakan teknik *Simple Random Sampling*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden diperoleh dari populasi sebanyak 1902 pelanggan yang berasal dari jumlah rata-rata pelanggan per bulan yang datang ke Restoran Waroeng Steak and Shake Cabang Jl. Banteng Bandung, dengan menggunakan rumus Slovin. Skala yang digunakan adalah Skala Semantic differential dengan instrumen penelitian berupa angket/kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi simultan dan parsial, serta uji hipotesis yaitu uji F dan uji t

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien regresi sebesar 0,969 pada signifikansi 0,000 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($5,383 > 1.661$); (2) *people* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien regresi sebesar 0,380 pada signifikansi 0,001 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($3,305 > 1.661$); (3) harga dan *people* memiliki pengaruh secara simultan pada signifikansi 0,000 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($52.353 > 3,10$); (4) Besarnya pengaruh harga dan *people* terhadap kepuasan konsumen secara simultan adalah 53,2% dan besarnya pengaruh secara parsial harga adalah 34,29% dan *people* adalah 18,91%.

Kata kunci: Harga, *People* dan Kepuasan Konsumen