

ABTSRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Konsumen Kanaya *Foodcourt* Bandung. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kanaya *Foodcourt*, bagaimana tanggapan konsumen mengenai harga yang ditetapkan Kanaya *Foodcourt*, bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen di Kanaya *Foodcourt*, dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Kanaya *Foodcourt* secara simultan dan parsial.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif dengan Teknik pengumpulan data studi kepustakaan, studi di lapangan, dan kuesioner dengan jumlah sampel 100 konsumen. Teknik sampling yang digunakan untuk menghitung besarnya ukuran sampel adalah *non-probabilty sampling*. Sesuai dengan perhitungan statistik, kualitas pelayanan dan harga memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen sebesar 90,5%, sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen