

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan 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 kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan pengaruh harga dan kualitas pelayanan 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 0,246 pada signifikansi 0,000 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4.561 > 1.661$); (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien regresi sebesar 0,120 pada signifikansi 0,001 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($3,109 > 1.661$); (3) harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan pada signifikansi 0,000 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46.625 > 3,10$); (4) Besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan adalah 50,3% dan besarnya pengaruh secara parsial harga adalah 30,7% dan kualitas pelayanan adalah 19,5%.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The research entitled The Influence of Price and Service Quality 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 , Service Quality on customer satisfaction, and the influences of price and , Service Quality 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) price positive influences on customer satisfaction showed by coefficient value 0,246 with significance 0,000 and $t_{counted} < t_{table}$ ($4.561 > 1.661$); (2) service quality positive influences employees on customer satisfaction showed by coefficient value 0,120 with significance 0,001 and $t_{counted} < t_{table}$ ($3,105 > 1.661$); (3) price and , Service Quality influences either simultaneously with significance 0,000 and $F_{counted} > F_{table}$ ($46.625 > 3,10$); (4) The magnitude of the influences of price and service quality on customer satisfaction either simultaneously is 50,3% and the magnitude of the influences either partial of price is 30,7% and , Service Quality is 19,5%.

Keywords: Price, Service Quality and Customer Satisfaction