

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya keluhan dari konsumen penurunan pada *Double steak* Bandung. Adanya keluhan dari konsumen ini menunjukkan bahwa kurang puas konsumen pada pelayanan yang diberikan sehingga dalam penelitian bahwa bagaimana kepuasan konsumen pada *Double Steak* Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data dikumpulkan dengan Teknik kuesioner. Responden dalam penelitian ini sebanyak 81 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Tiga hipotesis diformulasikan dan di uji menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan sebesar 60,4% dan sisanya 39,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 20,4% dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 40%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research is motivated by complaints from consumers of the decline in Double steak Bandung. The existence of complaints from consumers shows that consumers are less satisfied with the services provided so that in research how consumer satisfaction at Double Steak Bandung.

This study uses quantitative methods, data collected by questionnaire technique. Respondents in this study were 81 respondents. The research testing instrument uses validity and reliability tests. Three hypotheses were formulated and tested using multiple linear regression analysis.

Results Based on the research shows that there is a positive and significant influence between price and service quality on customer satisfaction. The magnitude of the influence between price and service quality on consumer satisfaction. simultaneously by 60.4% and the remaining 39.6% is influenced by other variables not examined. Partially the effect of price on customer satisfaction is 20.4% and the effect of service quality on patient satisfaction is 40%, so it can be said that service quality has the greatest influence on patient satisfaction.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

