

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022, yang mana menurut PDRB Kota Bandung pada tahun tersebut menunjukkan bahwa industri kuliner merupakan industri dengan pendapatan terbesar ketiga, namun persentase kenaikan usaha pada bidang ini mengalami kenaikan yang sangat kecil, bahkan khususnya pada bidang usaha *food retail* mengalami persentase yang menurun dari tahun ke tahun. Dalam hal ini *frozen food* dengan transaksi terendah pada kawasan Bandung pusat adalah Havana *Frozen Food*. Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan oleh peneliti, rendahnya jumlah transaksi pada Havana *Frozen Food* disebabkan karena adanya pengaruh dari harga dan *people* terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan, maupun parsial. Untuk meneliti hubungan antar variabel yang akan diteliti, peneliti menggunakan *applied theory* dari para ahli dengan tahun terbaru, yaitu harga menurut Kotler et al (2022), *people* menurut Kotler dan Armstrong (2019), dan kepuasan konsumen menurut Kotler dan Armstrong (2019). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 64 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji hipotesis parsial dan simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan *people* terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh harga dan *people* terhadap kepuasan konsumen secara simultan adalah 81% dan sisanya 19% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 15,90% dan pengaruh *people* terhadap kepuasan konsumen sebesar 65,10%, sehingga dapat disimpulkan bahwa *people* memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Harga, *People* dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research was conducted based on a phenomenon that occurred from 2020 to 2022, which according to the PDRB of Bandung City in that year showed that the culinary industry was the industry with the third largest income, but the percentage increase in business in this sector experienced a very small increase, especially in the food retail business sector, the percentage has decreased from year to year. In this case, the frozen food with the lowest transactions in the central Bandung area is Havana Frozen Food. Based on the results of a pre-survey conducted by researchers, the low number of transactions at Havana Frozen Food is due to the influence of price and people on consumer satisfaction, both simultaneously and partially. To examine the relationship between the variables to be studied, researchers used applied theory from experts with updated years, namely price according to Kotler et al (2022), people according to Kotler and Armstrong (2019), and consumer satisfaction according to Kotler and Armstrong (2019). The research method used was descriptive and verification method with a sample size of 64 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination. The hypothesis tests used are partial and simultaneous hypothesis tests.

The research results show that there is a positive and significant influence between price and people on consumer satisfaction. The simultaneous influence of price and people on consumer satisfaction is 81% and the remaining 19% is influenced by other variables not studied. Partially, the influence of price on consumer satisfaction is 15.90% and the influence of people on customer satisfaction is 65.10%, so it can be concluded that people have the greatest influence on customer satisfaction.

Keywords: Price, People and Customer Satisfaction