

## ABSTRAK

Industri kuliner termasuk pada tiga subsektor terbesar yang penurunannya paling rendah, terutama pada bisnis usaha rumah makan jika dibandingkan dengan bisnis lain di industri kuliner, rumah makan mengalami penurunan yang paling besar. Penurunan penjualan pada rumah makan Ampera 2 Tak menunjukkan bahwa adanya pengaruh harga dan *people* terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan *people* terhadap kepuasan konsumen (Survei Pada Konsumen Rumah Makan Ampera 2 Tak Cianjur) secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. 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 81,9% dan sisanya 18,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak teliti. Secara parsial besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 37,2%, dan pengaruh *people* terhadap kepuasan konsumen sebesar 44,7%, sehingga dapat disimpulkan bahwa *people* memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Harga, *People* dan Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*The culinary industry is among the three largest subsectors with the lowest decline, especially in the restaurant business. When compared to other businesses in the culinary industry, restaurants experienced the largest decline. The decline in sales at the Ampera 2 Tak restaurant shows that there is an influence of price and people on consumer satisfaction. This research aims to determine the influence of price and people on consumer satisfaction (survey of consumers at the Ampera 2 Tak Cianjur restaurant) simultaneously or partially. The research method used was descriptive and verification with a sample size of 87 respondents. Testing research instruments uses validity and reliability tests. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation, hypothesis testing and coefficient of determination. The research results show that there is a positive and significant influence between price and people on consumer satisfaction. The magnitude of the influence of price and people on consumer satisfaction is simultaneously 81.9% and the remaining 18.1% is influenced by other variables that are not careful. Partially, the influence of price on customer satisfaction is 37.2%, and the influence of people on customer satisfaction is 44.7%, so it can be concluded that people have the greatest influence on customer satisfaction.*

**Keywords: Price, People and Consumer Satisfaction**