

## ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari ditemukannya permasalahan pada rendahnya kepuasan pelanggan, masalah dalam penelitian ini adalah rendahnya kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh persepsi harga dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sultan Agung Resto secara simultan maupun parsial. Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan 62,7% dan sisanya 37,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial persepsi harga memberikan pengaruh sebesar 16,5% terhadap kepuasan pelanggan. dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 46,5% terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi harga memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**