

ABSTRAK

DEWI SRI ANJANI. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang). (Dibimbing oleh R.A. Nurlinda).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang. Kualitas Pelayanan dan Harga menjadi Variabel Independen, sedangkan Kepuasan Konsumen menjadi variabel dependen.

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Alat ukur yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Regresi Linier Berganda. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen yang pernah membeli dan makan ditempat di Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang.

Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan masing-masing nilai sig sebesar 0,000 dan 0,043, Sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai sig sebesar 0,000. Dan Kualitas Pelayanan yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Konsumen Waroeng Spesial Sambal dengan nilai Koefisien regresi sebesar 0,484.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga danKepuasan Konsumen.

ABSTRACT

DEWI SRI ANJANI. The Effect of The Quality of Service and The Price to The Saticfaction of Consumers. (The case : Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang).(Supervised by R.A Nurlinda).

The study aims to determine the influence The Quality of Service and The Price to the Satisfaction of Consumers Waroeng Spesial Sambal Pasar Lama Tangerang. Independent variables are The Quality of Service and The Price, while The dependent variable is Satisfaction of Consumer.

The method of analisis in this study uses the analysis of The Regression Linier Risks. The measure used is The Validity of the test, The Reliability of the test and Regression Linier Risks. The sample used in this study of 100 respondents who are the consumers who never buy and eat in Waroeng Spesial Sambal Pasar lama Tangerang.

The Results of this research are The Quality of Service and The Price is s partial influence signifikanly to the Satisfaction of Consumers with each of the value of a sig of 0,000 and 0,043, while simultaneously The Quality of Service and The Price have a significant effect on the Satisfaction of Consumers with a value of a sig of 0,000. And The Quality of service the most dominant influence on the Satisfaction of consumer Waroeng Spesial Sambal with a coefficient the regression of 0,484.

The key word : The Quality of Service, The Price and The Satisfaction of Consumers.