

## Abstrak

“Judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada McDonald’s Kebon Jeruk Jakarta Barat)”  
(Pembimbing Muhammad Fariz ).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada McDonald’s Kebon Jeruk Jakarta Barat. Variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Pelanggan. Motode yang digunakan dalam metode ini adalah Regresi linier berganda, digunakan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan mempengaruhi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Harga mempengaruhi terhadap Kepuasan Pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah datang dan melakukan pembelian dan sampel di ambil menggunakan Metode *Quota sampling* sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* Metode analisis yang digunakan Regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan peparuh tidak langsungnya antar variabel

Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial, terdapat pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Tidak terdapat pengaruh signifikan antar citra merek terhadap kepuasan pelanggan secara parsial, terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dan harga serta citra merek terhadap kepuasan pelanggan secara simultan, pada restoran McDonald’s Kebon Jeruk Jakarta Barat

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Citra Merek, Kepuasan pelanggan

### ***Abstract***

*"Research title Influence Quality Service, Price and Brand Image Against Customer Satisfaction (Case Study At McDonald's Kebon Jeruk West Jakarta)" (Muhammad Fariz counselor).*

*" This study aims to see how great the quality of service, price and brand image of customer satisfaction at McDonald's Kebon Jeruk West Jakarta. The variables studied are Quality of Service Price and Customer Satisfaction. Motode used in this method is multiple linear regression, used to know the relationship of Service Quality influence to Customer Satisfaction and Price influence to Customer Satisfaction.*

*Population in this research is consumer who ever come and make purchases and samples taken using Quota sampling method as much as 100 respondents by using sampling technique nonprobability sampling Analyst method used Multiple linear regression to determine the direct influence and indirect influence between variables*

*The result of research stated that there is no significant influence between service quality to customer satisfaction partially, there is significant influence of price to customer satisfaction partially. There is no significant influence between brand image and partial customer satisfaction, there is significant and positive influence between service quality and price and brand image to simultaneous customer satisfaction, at restaurant of McDonald's Kebon Jeruk, West Jakarta.*

*Keywords: Service Quality, Price, Brand Image, Customer Satisfaction*