

ABSTRAK

Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada restaurant D'Cost Seafood (Dibimbing oleh RA. NURLINDA, S.E., M.M).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restaurant D'Cost Seafood. Variabel Independent terdiri dari (pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan) dan variabel Dependent (kepuasan pelanggan). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 185 orang responden. Responden dalam penelitian ini adalah pria atau wanita yang berusia minimal 17 tahun dan pernah melakukan pembelian makanan dan minuman di D'Cost Seafood minimal dua kali pembelian dalam enam bulan terakhir. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial maupun secara bersama-sama.

Kata Kunci : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The Effect of Price, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction at the D'Cost Seafood restaurant (Supervised by RA. NURLINDA, S.E., M.M.).

This study aims to determine the effect of price, product quality, and service quality on customer satisfaction at D'Cost Seafood restaurant. The independent variable consists of (the influence of price, product quality, and service quality) and the dependent variable (customer satisfaction). The number of samples used in this study were 185 respondents. Respondents in this study were men or women who were at least 17 years old and had made a purchase of food and drinks at D'Cost Seafood for at least two purchases in the last six months. The analytical method used in this study is a non-probability sampling method with purposive sampling technique and data analysis using multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the influence of price, product quality and service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction partially or jointly.

Keywords: Effect of Price, Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction.