

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Rumadi Joyo di Krian Sidoarjo” ini ditulis oleh Nanda Aria Ningsih, NIM.126405201001,dengan pembimbing Fitrianiatsany,S.Sos.,M.A.

Rumah Makan Rumadi Joyo menyediakan berbagai menu-menu makanan dan minuman dengan harga terjangkau, dan membuat pelanggan ingin mencoba dan menikmati makanan yang ada di Rumah Makan Rumadi Joyo dan lokasi menuju rumah makan rumadi joyo juga mudah dijangkau dapat membuat pelanggan merasa puas. Pemilik Rumah Makan Rumadi Joyo berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan, baik itu harga, fasilitas dan pelayanannya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Pelanggan yang puas bukan berarti hanya membeli produk karena sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan memberikan rekomendasi pada orang-orang terdekat, ini berarti produk anda akan lebih dikenal banyak orang. Kepuasan pelanggan dan pelayanan saling berintegrasi satu sama lain. Dalam dunia bisnis harus memiliki pelanggan yang loyal caranya dengan memberikan pelayanan yang baik dan menarik agar dapat memuaskan kebutuhan pelanggan sehingga dapat terciptanya kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah, (1) Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan rumah makan rumadi joyo, (2) Untuk menguji lokasi terhadap kepuasan pelanggan rumah makan rumadi joyo, (3) Untuk menguji fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah makan rumadi joyo(4) Untuk menguji pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Rumadi Joyo di Krian Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. dengan jenis *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan Angket (Kuisisioner). Hasil tersebut kemudian dianalisis menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan rumadi joyo di krian sidoarjo, (2) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan rumadi joyo di krian sidoarjo, (3) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan rumadi joyo di krian sidoarjo, (4) Harga, Lokasi dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan rumadi joyo di krian sidoarjo.

Kata Kunci: fasilitas, harga, kepuasan, lokasi, pelanggan

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Price, Location and Facilities on Customer Satisfaction at Rumadi Joyo Restaurant in Krian Sidoarjo" was written by Nanda Aria Ningsih, NIM.126405201001, with supervisor Fitriyanatsany, S.Sos., M.A

Rumadi Joyo Restaurant provides various food and drink menus at affordable prices, and makes customers want to try and enjoy the food at Rumadi Joyo Restaurant and the location to Rumadi Joyo Restaurant is also easy to reach, making customers feel satisfied. The owner of Rumadi Joyo Restaurant tries to fulfill all the criteria that are taken into consideration by customers, be it price, facilities and service so that he can provide satisfaction for his customers. Satisfied customers don't just mean buying a product because it suits the customer's needs and giving recommendations to people closest to them, this means your product will be known to more people. Customer satisfaction and service interact with each other. In the business world, you must have loyal customers by providing good and attractive service in order to satisfy customer needs so that customer satisfaction can be created.

The aims of this research are, (1) To test the effect of price on customer satisfaction at Rumadi Joyo restaurant, (2) To test location on customer satisfaction at Rumadi Joyo restaurant, (3) To test facilities on customer satisfaction at Rumadi Joyo restaurant (4) To test the influence of price, location and facilities on customer satisfaction at Rumadi Joyo Restaurant in Krian Sidoarjo.

This research uses quantitative. The sampling technique that will be used in this research is non-probability sampling technique. with Random Sampling type. The data collection technique used is a questionnaire. These results were then analyzed using SPSS 16.

The results of the research show that: (1) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Rumadi Joyo restaurant in Krian Sidoarjo, (2) location has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Rumadi Joyo restaurant in Krian Sidoarjo, (3) Facilities have a positive and significant effect significant impact on customer satisfaction at the Rumadi Joyo restaurant in Krian Sidoarjo, (4) Price, location and facilities simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Rumadi Joyo restaurant in Krian Sidoarjo.

Keywords: *facilities, price, satisfaction, location, customers*