

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy” ini ditulis oleh Nabila Aisyatur Rahmah, NIM 126405201006, Pembimbing Muhammad Alhada Fuadilah Habib, S. Sosio., M.A.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy yang merupakan salah satu usaha jus buah dan sup buah yang ada di Duduksampeyan. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dibidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama. Para pelaku bisnis berlomba-lomba untuk menarik konsumen dan mempertahankan kepuasan konsumen mereka untuk membeli di tempat tersebut. Terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy yaitu diantaranya dengan adanya kualitas pelayanan, persepsi harga, dan cita rasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy, untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy, untuk mengkaji pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy, untuk mengkaji pengaruh cita rasa terhadap kepuasan konsumen Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu asosiatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Non Probability Sampling* dengan metode sampling *aksidental*, dengan populasinya yaitu konsumen yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy dengan jumlah sampel 100 responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan skala pengukurana dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya data kuesioner dengan pengolahan data menggunakan SPSS versi 23. Selain itu dianalisis dengan menggunakan uji reliabilitas, uji multikolinieritas, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (F), uji parsial (T), kemudian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastistas, dan uji autokorelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan, persepsi harga dan cita rasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy, (3) persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy, (4) cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Jus Buah Segar & Sup Buah Sendy.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Service Quality, Price Perception, and Taste on Consumer Satisfaction of Fresh Fruit Juice & Sedy Fruit Soup" was written by Nabila Aisyatur Rahmah, NIM 126405201006, supervisor Muhammad Alhada Fuadilah Habib, S. Sosio., M.A.

This research was motivated by Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup, which is one of the fruit juice and fruit soup businesses in Sittingsampeyan. This increasingly fierce competition is indicated by the large number of businesses in the culinary sector that produce products of the same type. Business people compete to attract consumers and maintain their customers' satisfaction when buying at that place. There are factors that influence consumer satisfaction at Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup, including service quality, price perception and taste.

This research aims to examine the influence of service quality, price perception, and taste on consumer satisfaction of Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup, to examine the influence of service quality on consumer satisfaction of Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup, to examine the influence of price perception on consumer satisfaction Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup, to examine the influence of taste on consumer satisfaction of Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup. The method used in this research is quantitative with the type of research being associative. The sampling method used in this research is Non Probability Sampling with an accidental sampling method, with the population being consumers who have visited and made purchases at Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup with a sample size of 100 respondents. The data sources used in this research are primary data and secondary data. The data collection technique used is a questionnaire with a measurement scale, in this study using a Likert scale. The next stage was the questionnaire data by processing the data using SPSS version 23. Apart from that, it was analyzed using the reliability test, multicollinearity test, multiple linear regression test, coefficient of determination test (R^2), simultaneous test (F), partial test (T), then assumption test classic which consists of the normality test, heteroscedasticity test, and autocorrelation test.

The results of the research show that: (1) service quality, price perception and taste have a significant effect on consumer satisfaction in the Sedy Fresh Fruit Juice & Fruit Soup business, (2) service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction in the Fresh Fruit Juice & Sedy's Fruit Soup, (3) price perception has a positive and significant effect on consumer satisfaction in the Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup business, (4) taste has a positive and significant effect on consumer satisfaction in the Sedy's Fresh Fruit Juice & Fruit Soup business,

Keywords: Service Quality, Price Perception, Taste, Consumer Satisfaction

خلاصة

الأطروحة بعنوان "تأثير جودة الخدمة وإدراك السعر والذوق على رضا المستهلك عن عصير الفاكهة الطازجة وحساء الفاكهة السندي" كتبها نبيلة عيستور رحمة، نيم ١٠٠٦٠٢٠٤٠٥٢٦٤، المشرف السيد محمد الهدى فضيلة حبيب، إس اجتماعي، م.أ.

الدافع وراء هذا البحث هو جودة الخدمة التي يقدمها بائعو عصير الفاكهة الطازجة وحساء الفاكهة من سيندي الذين يتسمون بالود والجيدة والسريعة. بصرف النظر عن ذلك، فإن أسعار المشروبات في متناول الجميع ولها مذاق فريد للمجتمع، مما جعل شركة عصير فواكه طازجة وحساء فواكه من سيندي يزورها العديد من المستهلكين لإجراء عمليات الشراء، سواء من الأطفال الصغار أو البالغين أو كبار السن، وبالتالي فإن معدل دوران المبيعات يشهد عدد عصير الفواكه الطازجة وحساء فواكه سيندي زيادة كل عام. أهداف هذا البحث هي (١) لدراسة تأثير جودة الخدمة، وإدراك السعر، والذوق على رضا المستهلك عن عصير الفواكه الطازجة وحساء الفاكهة من سيندي، (٢) لدراسة تأثير جودة الخدمة على رضا المستهلك عن سيندي الطازج عصير الفاكهة وحساء الفاكهة، (٣) لدراسة تأثير إدراك السعر على رضا المستهلك عن عصير الفاكهة الطازجة وحساء الفاكهة من سيندي، (٤) لدراسة تأثير المذاق على رضا المستهلك مع عصير الفاكهة الطازجة وحساء الفاكهة من سيندي.

الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الطريقة الكمية مع كون نوع البحث ترابطيًا. طريقة أخذ العينات المستخدمة في هذا البحث هي أخذ العينات غير الاحتمالية مع طريقة أخذ العينات العرضية، حيث يكون السكان من المستهلكين الذين قاموا بزيارة متجر عصير الفواكه الطازجة وحساء الفاكهة التابع لشركة سيندي مع حجم عينة يبلغ ١٠٠ مستجيب. مصادر البيانات المستخدمة في هذا البحث هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. إن تقنية جمع البيانات المستخدمة هي استبيان بمقياس قياس، وفي هذه الدراسة باستخدام مقياس ليكرت. المرحلة التالية هي أن يتم تحليل بيانات الاستبيان باستخدام اختبارات الثبات، واختبارات الخطية المتعددة، واختبارات الانحدار الخطي المتعدد، واختبارات معامل التحديد (٢)، والاختبارات المتزامنة (ف) تا، والاختبارات الجزئية (تا)، ثم اختبارات الافتراض الكلاسيكية المكونة من اختبارات الحالة الطبيعية. واختبارات التعايرية واختبار الارتباط الذاتي.

تظهر نتائج البحث أن: (١) جودة الخدمة وإدراك السعر والذوق لها تأثير كبير على رضا المستهلك في أعمال عصير الفواكه الطازجة وحساء الفاكهة في سندي، (٢) جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على رضا المستهلك في عصائر الفواكه الطازجة وأعمال شوربة الفواكه سندي، (٣) إدراك السعر له تأثير إيجابي وهام على رضا المستهلك في أعمال عصائر الفواكه الطازجة وحساء سندي، (٤) الذوق له تأثير إيجابي وهام على رضا المستهلك في أعمال عصير الفواكه الطازجة وحساء الفاكهة في سيندي.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، إدراك السعر، الذوق، رضا المستهلك