

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Omah Petoeng Tulungagung” ini ditulis oleh Sabilla Rizqiana, NIM. 126405201025, dengan pembimbing Bapak Muhammad Alhada Fuadilah Habib, S. Sosio., M.A.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Omah Petoeng tergolong baik, ramah, dan cepat. Selain itu harga makanan dan minuman yang lumayan terjangkau bagi masyarakat menjadikan Omah Petoeng banyak dikunjungi oleh konsumen baik dari kalangan anak muda, dewasa, hingga orang tua, oleh karena itu omzet penjualan Omah Petoeng setiap tahunnya mengalami kenaikan yang baik. Selain itu, keunikan yang dimiliki Omah Petoeng menjadikan nilai kenyamanan tersendiri dari konsumen. Keunikan tersebut berupa bangunan dan sarana prasarana yang masih khas kejawaan, selain itu hawa sejuk yang asri membuat konsumen bisa menikmati nongkrong ditempat tersebut dengan nyaman. Lokasi Omah Petoeng sendiri juga bukan berada pada lingkup kota ataupun tempat strategis melainkan di pedesaan, akan tetapi faktor lokasi tersebut tidak menjadikan Omah Petoeng mengalami penurunan dalam loyalitas konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada usaha Omah Petoeng Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu asosiatif, yaitu jenis penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel (minimal dua variabel). Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Non Probability Sampling* yaitu sampling aksidental, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Hasil data tersebut kemudian dianalisis menggunakan uji-uji dalam SPSS 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Omah Petoeng Tulungagung, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Omah Petoeng Tulungagung, (3) persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada usaha Omah Petoeng Tulungagung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Service Quality and Price Perceptions on Consumer Satisfaction in the Omah Petoeng Tulungagung Business" was written by Sabilla Rizqiana, NIM. 126405201025, with supervisor Mr. Muhammad Alhada Fuadilah Habib, S. Sosio., M.A.

This research is motivated by the quality of service provided by Omah Petoeng employees which is good, friendly and fast. Apart from that, the prices of food and drinks are quite affordable for the community, making Omah Petoeng visited by many consumers, including young people, adults and the elderly, therefore Omah Petoeng's sales turnover has experienced a good increase every year. Apart from that, the uniqueness of Omah Petoeng gives consumers its own comfort value. This uniqueness is in the form of buildings and infrastructure that are still typical of Javanese, apart from that the beautiful cool air means consumers can enjoy hanging out there comfortably. The location of Omah Petoeng itself is not in a city or strategic location but in a rural area, however, this location factor does not cause Omah Petoeng to experience a decline in consumer loyalty. The aims of this research are (1) To examine the influence of service quality and price perception on consumer satisfaction at the Omah Petoeng Tulungagung business, (2) To examine the influence of service quality on consumer satisfaction at the Omah Petoeng Tulungagung business, (3) To examine the influence of price perception on consumer satisfaction at the Omah Petoeng Tulungagung business.

This research uses a quantitative approach with the type of research used, namely associative, namely a type of research that explains the relationship between variables (at least two variables). The sampling method used in this research is Non Probability Sampling, namely accidental sampling, with the population being consumers who have visited and made purchases at Omah Petoeng Tulungagung with an unknown population size. The data collection technique used is a questionnaire by giving a set of questions or written statements to respondents to answer. The data results were then analyzed using tests in SPSS 16.

The results of the research show that: (1) service quality and price perception have a significant effect on consumer satisfaction at the Omah Petoeng Tulungagung business, (2) service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Omah Petoeng Tulungagung business, (3) price perception has a positive effect and significant to consumer satisfaction at the Omah Petoeng Tulungagung business.

Keywords: *Service Quality, Price Perception, Consumer Satisfaction.*