

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Mekar Sari di Kabupaten Trenggalek” yang ditulis oleh Gilang Permata, NIM 12405193016, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pembimbing Muhammad Alhada Fuadillah Habib S.Sosio., M.A.

Penelitian dalam skripsi ini latar belakangnya oleh banyaknya pesaing dengan usaha dan menu sejenis membuat RM. Mekar Sari mampu bersaing dengan berhasil memiliki banyak peminat sehingga melakukan penjualan dengan jumlah yang banyak. Hal ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik, harga yang terjangkau, cita rasa yang sesuai lidah pelanggan maka akan tercipta suatu kepuasan pelanggan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan cita rasa secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada RM. Mekar Sari di Kabupaten Trenggalek. (2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada RM. Mekar Sari di Kabupaten Trenggalek. (3) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada RM. Mekar Sari di Kabupaten Trenggalek. (4) untuk mengetahui pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pelanggan pada RM. Mekar Sari di Kabupaten Trenggalek.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus *lemeshow* sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden dari pelanggan yang pernah berkunjung pada RM. Mekar Sari. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Pengujian hipotesis menggunakan uji f simultan dan uji t parsial.

Dari pengujian pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, harga dan cita rasa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan, harga dan cita rasa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Harga, Cita Rasa, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "The Influence of Service Quality, Price and Taste on Customer Satisfaction at the Mekar Sari Restaurant in Trenggalek Regency" written by Gilang Permata, NIM 12405193016, Department of Business and Management, Faculty of Islamic Economics and Business, supervisor Muhammad Alhada Fuadillah Habib S.Socio., M.A.*

*The research in this thesis is based on the large number of competitors with similar businesses and menus making RM. Mekar Sari is able to compete successfully and has many enthusiasts so it sells in large numbers. This is influenced by good service quality, affordable prices, flavors that suit the customer's tongue, which will create customer satisfaction.*

*The objectives of this research are: (1) to determine the influence of service quality, price and taste simultaneously on customer satisfaction at RM. Mekar Sari in Trenggalek Regency. (2) to determine the effect of service quality on customer satisfaction at RM. Mekar Sari in Trenggalek Regency. (3) to determine the effect of price on customer satisfaction at RM. Mekar Sari in Trenggalek Regency. (4) to determine the effect of taste on customer satisfaction at RM. Mekar Sari in Trenggalek Regency.*

*This research uses a quantitative approach with an associative type of research. The sampling technique in this research used accidental sampling technique. The sample size calculation uses the lemeshow formula to obtain a sample size of 100 respondents from customers who have visited RM. Mekar Sari. Data collection was carried out using a questionnaire. The analysis method uses multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 26 program.*

*From these tests, the results obtained were that service quality, price and taste simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially, service quality, price and taste have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Taste, Customer Satisfactio*