

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Mie Ayam Bakso Solo Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek)” ini ditulis oleh Marzuqi Alfauzi Ikhsan, NIM. 12405193309, Pembimbing Galih Pradananta, M.Si.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya bisnis dalam bidang makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Persaingan saat ini salah satunya adalah bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama namun harga dan pelayanannya beranekaragam. Setiap pengusaha harus berlomba-lomba untuk membuat strategi-strategi dan inovasi yang dapat menarik para konsumen/pelanggan untuk mengkonsumsi produk, jasa, pelayanan, dan harga untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelanggan/ konsumen agar dapat terpenuhi. Maka penelitian ini mengambil permasalahan harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Mie Ayam Bakso Solo Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel adalah accidental sampling/sampling insidental. Dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang berupa konsumen dari Warung Mie Ayam Bakso Solo Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) harga secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Mie Ayam Bakso Solo Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. (2) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Mie Ayam Bakso Solo Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. (3) kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Mie Ayam Bakso Solo Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek. (4) secara simultan ada pengaruh simultan dan signifikan variabel harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Mie Ayam Bakso Solo Kecamatan Munjungan Kabupaten Trenggalek.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Price, Service Quality, and Product Quality on Customer Satisfaction at the Chicken Noodle Meatball Solo Stall, Munjungan District, Trenggalek Regency)" was written by Marzuqi Alfauzi Ikhsan, NIM. 12405193309, Supervisor Galih Pradananta, M.Si.

This research is motivated by the large number of businesses in the food sector or known as culinary. One of the current competitions is business in the culinary sector which produces products of the same type but varies in price and service. Every entrepreneur must compete to create strategies and innovations that can attract consumers/customers to consume products, services, services and prices to be able to fulfill the desires and needs of customers/consumers so that they can be fulfilled. So this research takes the issue of price, service quality and product quality, with the aim of finding out the influence of price, service quality and product quality on customer satisfaction at the Chicken Noodle Meatball Solo Stall, Munjungan District, Trenggalek Regency.

This study uses a quantitative approach. The technique used in sampling is accidental sampling/incidental sampling. The sample size used was 100 respondents in the form of consumers from the Bakso Chicken Noodle Solo Stall, Munjungan District, Trenggalek Regency. Data analysis techniques use data instrument tests, classical assumption tests, hypothesis tests, and multiple linear regression analysis tests.

The results of this research show that (1) price partially has a positive but not significant effect on customer satisfaction at the Bakso Chicken Noodle Solo Stall, Munjungan District, Trenggalek Regency. (2) service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bakso Chicken Noodle Solo Stall, Munjungan District, Trenggalek Regency. (3) product quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bakso Chicken Noodle Solo Stall, Munjungan District, Trenggalek Regency. (4) there is a simultaneous and significant influence of the price, service quality and product quality variables on customer satisfaction at the Bakso Chicken Noodle Solo Stall, Munjungan District, Trenggalek Regency.

Keywords : Price, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction