

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan Fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan sampel sebanyak 112 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,318, Harga sebesar 0,004 dan Fasilitas sebesar 0,000 sehingga secara parsial masing-masing variabel berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*This study discusses the importance of service quality, price, and facilities for consumer satisfaction at Surabaya's Ketan Punel Store. Data analysis method used is multiple regression with a sample of 112 respondents. The results showed that the Quality of Service has a significance value of 0.318, a price of 0.004 and a facility of 0,000 each partially significant and positive each variable on consumer satisfaction at the Ketan Punel Surabaya Store.*

**Keyword** :*Quality of Service, Price, facility, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Berita Acara Ujian Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Motto .....	vii
Abstrak.....	viii
Abstract .....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori .....	10
2.3. Kerangka Berfikir dan Kerangka Konseptual .....	22
2.4. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Rancangan Penelitian .....	25
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Variabel Penelitian .....	30

3.6. Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran umum perusahaan .....	37
4.2. Deskripsi hasil penelitian.....	38
4.3. Analisis data Penelitian.....	43
4.4. Pembahasan penelitian .....	58
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan .....	63
5.2. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

2.1 persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu .....	8
3.1 tabel skala likert .....	29
4.1 karakteristik responden berdasarkan kelamin.....	38
4.2 karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga .....	41
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas .....	42
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	43
4.7 Rekapitulasi Data Variabel.....	44
4.8 Hasil Uji Validitas .....	48
4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
4.10 Hasil Uji Normalitas .....	50
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
4.12 Hasil Pengujian Durbin Wakson Regresi Linier.....	52
4.13 Analisis Linier Berganda .....	55
4.14 Hasil Uji t .....	57
4.15 Hasil Uji F .....	58

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	21
2.2 Kerangka Berfikir.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
4.1 Scatterplot.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	: Surat Keterangan Perijinan Penelitian
Lampiran 3	: Daftar Hadir Sidang Proposal
Lampiran 4	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 5	: Tabulasi
Lampiran 6	: Hasil Olah Data SPSS
Lampiran 7	: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
Lampiran 8	: Lembar Persetujuan