

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto dan Cafe Dejavu Surabaya

Afdiatul Inayah

151500208

Dosen Pembimbing Dr.Untung Lasiyono, SE, MSi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh langsung dan tidak langsung antara pengaruh kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada resto dan cafe Dejavu Surabaya. Populasinya adalah seluruh konsumen resto dan cafe Dejavu Surabaya. Sedangkan, sampelnya adalah konsumen resto dan cafe Dejavu Surabaya sebanyak 90 responden dengan menggunakan rumus ferdinan dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Berdasarkan analisis data menggunakan uji t disimpulkan kualitas pelayanan dengan nilai signifikan $-0,463$ ($0,644 > 0,05$) kemudian harga dengan nilai signifikan $3,657$ ($0,000 < 0,05$). Dan uji f sebesar $6,934$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000$ ($0,000 < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan hasil penelitian ini hanya variabel kualitas pelayanan (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Resto dan cafe Dejavu Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Peayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

The Influence Service Quality, and Prices On Customer Satisfaction at Restaurants and Cafe Dejavu Surabaya

Afdiatul Inayah

151500208

Dosen Pembimbing Dr.Untung Lasiyono, SE, MSi

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the direct and indirect effects between the effects of service quality, and prices on customer satisfaction at Dejavi restaurant and cafe Surabaya. The population is all consumers of the Dejavu Surabaya restaurant and cafe. Whereas, the sample is 90 consumers of Dejavu Surabaya restaurants and cafes using the Darwin formula and the sampling technique used is accidental sampling. Based on data analysis using the t test it was concluded that the service quality with a significant value of $-0,463$ ($0,644 > 0,05$) then price with a significant value of $3,657$ ($0,000 < 0,05$). And the f test is $6,934$ with a significant value of $0,000$ ($0,000 < 0,05$). So it can be concluded that the results of this study are only service quality variables (X2) that have no effect on customer satisfaction at Dejavu Resto and cafe Surabaya.

Keywosrd : Service Quality, Prices, Consumer Satisfaction