

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the effect of price and quality of service on customer satisfaction in the Driyorejo branch qheypoo noodle restaurant. The population in this study were all customers of Driyorejo branch Mie Qheypoo restaurant, during February 2018 to January 2019 there were approximately 1000 visitors. The number of samples in this study were 108 respondents. While determining the number of samples is done by Probability Sampling with Simple Random Sampling technique, collecting data using questionnaires and documentation then analyzed using multiple linear regression tests and significant tests with the help of SPSS version 24 program. Based on the analysis carried out using the t test can be concluded Variables Price has a negative and significant effect on Consumer Satisfaction, with a tcount of $-2.247 < t\text{-table} = 2.004$ with a significance level of $0.027 < 0.05$. And Service Quality Variables have a positive and significant influence on Consumer Satisfaction with a tcount of $2.669 > t\text{-table} = 2.004$ with a significance level of $0.009 < 0.05$. While for the simultaneous f test results obtained at 6.948 with a significance level of 0.003.

Keywords: *price, service quality, customer satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran mie qheypoo cabang Driyorejo. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan restoran Mie Qheypoo cabang Driyorejo, selama Februari 2018 sampai Januari 2019 kurang lebih 1000 pengunjung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 responden. Sedangkan penentuan jumlah sampel ini dilakukan dengan cara *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier berganda dan uji signifikan dengan bantuan program SPSS *version 24*. Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan uji t dapat disimpulkan Variabel Harga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dengan nilai $t_{hitung} - 2.247 < t_{tabel} = 2,004$ dengan tingkat signifikansi $0,027 < 0,05$. Dan Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai $t_{hitung} 2.669 > t_{tabel} = 2,004$ dengan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$. Sedangkan untuk uji f simultan diperoleh hasil sebesar 6.948 dengan nilai tingkat signifikansi 0,003.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen