

Muhammad Fajar Pratama. 11221274

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN EMADO'S SHAWARMA KELAPA DUA DEPOK**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2023.

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Kualitas Pelayanan*, dan *Harga* terhadap kepuasan konsumen Restoran Emado's Shawarma Kelapa Dua Depok.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer Kuantitatif. Tahap uji yang dilakukan adalah : Uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji T, uji Y dan Koefisien determinasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrument kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden, Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Alat bantu yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari uji instrument dinyatakan valid dan reliabel. Dengan hasil regresi linier berganda, yaitu  $Y = 3,867 + 0,371 X_1 + 0,403 X_2 + e$ . selain itu, hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Pelayanan* dan *Harga* berpengaruh sebesar 46,1% terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan sisanya sebesar 53,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Pada Uji T diperoleh hasil bahwa Variabel *Kualitas Pelayanan* dan *Harga* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Pada hasil Uji F menunjukkan bahwa *Kualitas Pelayanan* dan *Harga* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan* dan *Harga*  
(xiv + 63 + lampiran)  
Daftar Pustaka (2005 – 2023)