

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)