

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Al-Jazeera Middle East Restaurant And Café Bandung)

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Terdapat Beberapa masalah mengenai kepuasan konsumen dimana konsumen merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan dan harga yang tinggi. Penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen dan pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada restoran Al Jazeera Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan analisis linier berganda. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada restoran Al Jazeera Bandung baik secara parsial maupun secara simultan.

Berdasarkan analisis menggunakan SPSS Vers. 24 For Windows koefisien determinasi penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 0,207 yang artinya kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 20,7% dan sisanya 79,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 4,841 + 0,128X_1 + 0,204X_2 + \epsilon$. Pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa dengan $\alpha = 5\%$ Uji F mendapatkan hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $12,635 > 3,09$ serta Uji t variabel Kualitas Layanan (X_1) mendapatkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,284 > 1,98472$ dan variabel Harga (X_2) mendapatkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,192 > 1,98472$, hasil pengujian tersebut mengartikan bahwa Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen baik secara simultan dan parsial.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction (Survey on Al-Jazeera Middle East Restaurant And Café Bandung)

In the current era of globalization, the business world is developing very rapidly, one of which is business in the culinary field. There is a problem regarding customer satisfaction where consumers are not satisfied with service quality and high prices. This study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of price on customer satisfaction and the effect of service quality and price on customer satisfaction at Al Jazeera Bandung restaurant.

The method used in this research is descriptive verification with a quantitative approach. This study used 100 respondents as the research sample using multiple linear analysis. The hypothesis in this study is that there is an influence of service quality and price on customer satisfaction at Al Jazeera Bandung restaurant either partially or simultaneously.

Based on the analysis using the SPSS Vers. 24 For Windows, the coefficient of determination in this study has an effect of 0.207, which means that service quality and price affect customer satisfaction by 20.7% and the remaining 79.3% is influenced by other variables not examined by the author. The multiple linear regression equation i.e. Hypothesis testing shows that with $\alpha = 5\%$ F test results $f_{count} > f_{table}$ which is $12.635 > 3.09$ and t test for Service Quality variable (X1) gets $t_{count} > t_{table}$ which is $2.284 > 1.98472$ and price variable (X2) gets $t_{count} > t_{table}$, namely $3.192 > 1.98472$, the test results mean that Service Quality and Price have a positive effect on Customer Satisfaction both simultaneously and partially.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction