

ABSTRAK

Ariska, Rizkiyatul. 2019. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 5 (Lima) Rumah Makan Di Kraksaan Kabupaten Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilaksanakan Pada 5 (Lima) Rumah Makan Di Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Dan Harga secara simultan dan parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 5 (Lima) Rumah Makan Di Kraksaan Kabupaten Probolinggo serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan antara Kualitas Pelayanan Dan Harga secara simultan dan parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 5 (Lima) Rumah Makan Di Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel Y adalah kinerja pegawai, variabel X_1 adalah Kualitas Pelayanan, dan variabel X_2 adalah Harga. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 75 orang. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis maka dapat dilihat bahwa yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 5 (Lima) Rumah Makan adalah variabel Kualitas Pelayanan. Hasil uji hipotesis secara simultan dengan tingkat signifikan yang digunakan adalah sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$), dalam uji F nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000 dengan nilai F hitung (119,112) > F table (3,12) maka hipotesis nol ditolak dan H_a diterima. Hasil uji secara parsial, nilai signifikan untuk variabel Kualitas Pelayanan nilai t hitung (6,169) > t tabel (1,993) jadi H_0 ditolak, variabel Harga nilai t hitung (3,318) > t tabel (1,996) jadi H_0 ditolak, maka Kualitas Pelayanan dan Harga secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. hasil tabel Standardized Coefficients Beta, nilai beta variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,596 lebih besar jika dibandingkan dengan beta variabel Harga (X_2) sebesar 0,321, Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan pada 5 (lima) rumah makan di Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ariska, Rizkiyatul. 2019. Thesis. *Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction in 5 (Five) Restaurants in Kraksaan, Probolinggo Regency*. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This research was conducted at 5 (Five) Restaurants in Kraksaan, Probolinggo Regency with the aim of finding out the relationship between services and prices simultaneously and partially on Customer Satisfaction in 5 (Five) Restaurants in Kraksaan, Probolinggo Regency and for variables that changed Restaurants in Kraksaan Probolinggo Regency.

This type of research is quantitative, with variable Y is employee performance, variable X_1 is Service Quality, and variable X_2 is Price. The number of samples in this study were 75 people. Data collection used is the collection, documentation, questionnaire, interview, and literature study. The analysis used is the validity and reliability test, the classic assumption test, the multiple regression test, the coefficient of determination test and the hypothesis test.

Based on the results of the study showed the results of testing the hypothesis it can be seen that what is dominant for Customer Satisfaction in 5 (Five) Restaurants is Service Quality variable. Simultaneous hypothesis test results with a significance level used were 0.05 ($\alpha = 5\%$), in the F test the significant value obtained was 0,000 with a calculated F value (119,112) > F table (3.12) then the null hypothesis was rejected and H_a received. Partial test results, the significant value for the Service Quality variable t value (6.169 > t table (1.993) so H_0 is rejected, the price variable t value (3.318) > t table (1.996) so H_0 is rejected, then Service Quality and Price by individually which opposes Customer Satisfaction, the results of the Beta Standard Coefficient table, the beta value of the variable Service Quality (X_1) of 0.596 is greater than the beta variable Price (X_2) of 0.321, then the main difference in Service Quality (X_1) variable can be used to Customer Satisfaction in 5 (five) restaurants in Kraksaan, Probolinggo Regency.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*