

ABSTRAK

Ilvien Hamidiah S. 2021. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan pendekatan assosiatif kausal, dengan variabel X_1 Kualitas Pelayanan, variabel X_2 Kualitas Produk, variabel X_3 Harga dan Variabel Y Kepuasaan Pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu sampel jenuh dengan jumlah sampel 40 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah uji regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasaan Pelanggan Rocket Chicken Kanigaran hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung > t tabel ($3,588 > 2,024$), signifikansi $0,001 < 0,05$; (2) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasaan Pelanggan Rocket Chicken Kanigaran, hal ini dibuktikan nilai t hitung > t tabel ($2,172 > 2,024$), signifikansi $0,001 < 0,05$; (3) Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasaan Pelanggan Rocket chicken Kanigaran, hal ini dibuktikan nilai t hitung > t tabel ($12,236 > 2,024$), signifikansi $0,001 < 0,05$; Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 94,3%, sedangkan sisanya sebesar 5,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasaan Pelanggan

ABSTRACT

Ilvien Hamidiah S. 2021. Thesis. **The Influence of Service Quality, Product Quality, and Service on Customer Satisfaction of Rocket Chicken Kanigaran Kota Probolinggo.** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

The research was conducted at Rocket Chicken Kanigaran, Probolinggo City to know the effect of Service Quality, Product Quality, and Service on Customer Satisfaction of Rocket Chicken Kanigaran, Probolinggo City.

This type of research is quantitative with a causal associative approach, with the X1 Service Quality variable, the X2 Product Quality variable, the X3 Price variable, the Y variable Customer Satisfaction. The sampling technique used is non-probability sampling, which is a saturated sample with a sample size of 40 people. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the research hypothesis is the multiple regression test.

The results of this study indicate that: (1) Service Quality has a positive effect on Customer Satisfaction Rocket Chicken Kanigaran, this is evidenced by the value of t count > t table ($3.588 > 2.024$), a significance of $0.001 < 0.05$; (2) Product Quality has a positive effect on Customer Satisfaction Rocket Chicken Kanigaran, this is evidenced by the value of t count > t table ($2.172 > 2.024$), a significance of $0.001 < 0.05$; (3) The Service has a positive effect on Customer Satisfaction Rocket chicken Kanigaran, this is evidenced by the value of t count > t table ($12.236 > 2.024$), significance $0.001 < 0.05$; The results of the R2 test in this study obtained an R2 value of 94.3%, while the remaining 5.7% was influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Service Quality, Product Quality, and Service on Customer Satisfaction