

ABSTRAK

Reni Setiyowati NPM 2018110011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Mie Ayam Komando Raya Setiabudi. Dibawah Bimbingan H. Peris Hamdanur, SE, MM.

Warung mie ayam ranjo komando raya setiabudi merupakan usaha mikro yang berada di competitor yang paling tinggi maka dari itu warung mie ayam ranjo komando raya setiabudi harus mampu meningkatkan kualitas konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen, pengaruh kualitas produk, kualitas produk, harga terhadap kepuasan konsumen di mie ayam ranjo komando raya setiabudi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner berupa google form mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen dengan jumlah populasi sebanyak 100 responden yang terkait dengan penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dan uji t dan uji f.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kuantitatif nilai dari kualitas produk adalah sangat baik dengan nilai tertinggi terletak pada dimensi empati, kualitas produk adalah sangat baik dengan nilai tertinggi terletak pada dimensi pengolahan makanan, harga adalah sangat sesuai dengan nilai tertinggi teletak pada dimensi harga sesuai dengan kualitas sedangkan nilai dari kepuasan konsumen adalah sangat puas dengan nilai tertinggi terletak pada dimensi kesediaan untuk merekomendasi. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 1,107 + 0,294X_1 + 0,258X_2 + 0,211X_3$ untuk mengetahui variabel secara sendiri-sendiri maka dilakukan uji t dengan hasil kualitas pelayanan sebesar t hitung 2,943 dan t tabel sebesar 1,660 jadi t hitung lebih besar dari t tabel, kualitas produk sebesar t hitung 2,935 dan t tabel sebesar 1,660 jadi t hitung lebih besar dari t tabel, harga sebesar t hitung 3,095 dan t tabel sebesar 1,660 jadi t hitung lebih besar dari t tabel. Maka hasil dari uji t adalah H_0 di tolak dan H_a di terima artinya adanya pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di mie ayam ranjo komando raya setiabudi. Untuk mengetahui variabel secara bersama-sama maka dilakukan uji f dengan hasil f hitung sebesar 37,677 dan f tabel 2.699 sehingga f hitung lebih besar dari f tabel maka hasil dari uji f adalah H_0 ditolak dan H_a Diterima artinya ada pengaruh simultan antara variabel independent (kualitas pelayanan, kualitas produk, harga) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen, mie ayam ranjo komando raya setiabudi.

ABSTRAK

Reni Setiyowati NPM 2018110011. The Effect of Service Quality, Product Quality, Price on Consumer Satisfaction at Komando Raya Setiabudi Chicken Noodles. Under the Guidance of H. Peris Hamdanur, SE, MM.

The chicken noodle stall Ranjo Command Raya Setiabudi is a micro-enterprise that is in the highest competitor, therefore the Chicken Noodle Shop Ranjo Command Raya Setiabudi must be able to improve the quality of consumers.

This study aims to determine the quality of service, product quality, price and customer satisfaction, the effect of product quality, product quality, price on customer satisfaction at Mie Ayam Ranjo Command Raya Setiabudi. This study uses a quantitative descriptive method using a questionnaire in the form of a google form regarding service quality, product quality, price and customer satisfaction with a population of 100 respondents who are associated with this research. The data analysis method used is the multiple linear regression method and the t test and f.

Based on the results of quantitative descriptive analysis, the value of product quality is very good with the highest value located on the empathy dimension, product quality is very good with the highest value located on the food processing dimension, the price is very in line with the highest value on the price dimension according to quality while the value is very good. of consumer satisfaction is very satisfied with the highest value lies in the dimension of willingness to recommend. The results obtained by the regression equation $Y = 1.107 + 0.294X + 0.258X + 0.211X$ to find out the variables individually, a t-test was carried out with the results of service quality of t count 2,943 and t table of 1,660 so t count is greater than t table, product quality is t count 2,935 and t table is 1,660 so t count is greater than t table, the price is t count is 3,095 and t table is 1,660 so t count is greater than t table. So the results of the t-test are H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that there is a positive influence on consumer satisfaction at Ayam Ranjo Ayam Ranjo, Command Raya Setiabudi. To find out the variables together, the f test is carried out with the results of f arithmetic of 37.677 and f table 2.699 so that f count is greater than f table, the results of the f test are H_0 rejected and H_a Accepted, meaning that there is a simultaneous influence between independent variables (quality service, product quality, price) on the dependent variable (customer satisfaction).

Keywords: product quality, service quality, price, customer satisfaction, chicken noodles ranjo command raya setiabudi