

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI ISTANA KERIPIK IBU MERY 3 KOTA BANDAR LAMPUNG)

Oleh  
**Ninda Hernaini**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan harga terhadap kepuasan konsumen, Populasi penelitian ini yaitu konsumen Istana Keripik Ibu Mery 3 Kota Bandar Lampung. Pada penelitian ini digunakan populasi 88 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan cara *probability sampling* dengan menggunakan Metode *simple random sampling* dengan rumus Slovin. Maka diperoleh jumlah sampel sebesar 72 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis menggunakan Pengujian Hipotesis secara Parsial uji t dan secara Simultan uji F. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dalam dimensi kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Istana Keripik Ibu Mery 3 Kota Bandar Lampung sebesar 59,7%.

**Kata Kunci** : Dimensi Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Istana Keripik Ibu Mery 3

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE AND PRICE QUALITY DIMENSIONS ON CONSUMER SATISFACTION (CASE STUDY IN MERY 3 MOTHER'S CIPLE ISTANA BANDAR LAMPUNG CITY)**

**BY  
Ninda Hernaini**

*This study aims to determine the effect of the dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance empathy) and prices on consumer satisfaction, this research polls are consumers of the Keripik Ibu Mery 3 Bandar Lampung City. In this study a population of 88 people was used. Determination of the sample is done by using probability sampling method using the simple random sampling method with the Slovin formula. Then obtained a total sample of 72 people. Data collection was carried out using a questionnaire. The analysis technique uses the Hypothesis Testing Partially the t test and Simultaneously the F test. The research method used in this research is a descriptive verification method with ex post facto and survey approaches. The results showed that there was a significant influence in the dimensions of service quality and price on consumer satisfaction at the Istana Keripik Ibu Mery 3 Palace in Bandar Lampung City by 59.7%.*

**Keywords:** *Service Quality Dimensions, Price, Consumer Satisfaction, Istana Keripik Ibu Mery*