

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Rumah Makan Warung Sego Pahoman Di Kota Bandar Lampung)

Oleh

RIZKY BAYU PUTRA

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang besarnya pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan warung sego di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Sampel terdiri dari 100 responden konsumen rumah makan warung sego di Kota Bandar Lampung. Data tersebut diperoleh dari kuisioner dengan menggunakan skala *likert*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dengan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian hasil pengujian secara parsial masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION (Study On The Sego Pahoman Restaurant In Bandar Lampung City)

By

RIZKY BAYU PUTRA

Abstrack

This study aims to determine the influence of product quality, price perception, and service quality on consumer satisfaction at Sego restaurants in Bandar Lampung City. This study used a quantitative, with an accidental sampling technique. The sample consists of 100 respondents who are consumers of Sego food stalls in City of Bandar Lampung. The data was obtained from a questionnaire using a Likert scale. Data analysis in this study used multiple linear regression with the SPSS software. The research findings showed that product quality, price perception, and service quality simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction. Afterward, the partial test results of each variable indicate that the product quality, price perception, and service quality variables have a significant effect on consumer satisfaction.

Keyword : Product Quality, Price Perception, Service Quality, Customer Satisfaction.