

ABSTRAK

Nonik setiawati, NIM 7112210006. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Burger Medan. Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Rumah Burger Medan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang mengkonsumsi makanan yang ada di Rumah Burger Medan berkisar ± 1750 orang. Penentuan sampel digunakan teknik *simple random sampling* sehingga sampel diambil berjumlah 95 orang. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Pengujian yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, dan uji hipotesis (uji simultan dan uji parsial).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 0,911 + 0,249X_1 + 0,204 X_2 + 0,231X_3 + e$. Berdasarkan uji parsial diperoleh bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Burger Medan dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Hasil uji simultan diperoleh $F_{hitung} = 27,829 > F_{tabel} = 3,10$ yang berarti variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Burger Medan. Nilai R square = 0,478 menunjukkan bahwa sebesar 47,8% kemampuan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dan 52,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Rumah Burger Medan.

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

ABSTRACT

Nonik setiawati, NIM 7112210006. The Influence of Product Quality, Quality of Service and Price to Customer Satisfaction Rumah Burger Medan. Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Medan, 2015.

This research aims to identify and explain the influence of product quality, service quality and price to consumer satisfaction Rumah Burger Medan.

The population of this study is that all customers who consume foods at Rumah Burger Medan ranging from ± 1750 people. The samples used simple random sampling so that the samples was taken amounted to 95 people. The data used is primary data obtained through questionnaires. The test used are a test of validity, reliability, classic assumption test, regression analysis, and hypothesis testing (simultaneous test and partial test).

Based on the results obtained regression equation $Y = 0,911 + 0,249X_1 + 0,204X_2 + 0,231X_3$. Based on the partial test showed that the quality of products, quality of service and price has a positive and significant effect on customer satisfaction at Rumah Burger Medan with significant value less than 0.05. Simultaneous test results obtained F value = 27,829 > F table 3,10 which means that the variable quality of product, quality of service and price simultaneously positive and significant effect to customer satisfaction Rumah Burger Medan. R square = 0.478 indicates that 47.8% of the variable ability of product quality, service quality and price describes the effect to the customer satisfaction and remaining 52.2% explained by other factors not examined in this research.

The conclusion from this research is there influence positive and significant of product quality, service quality and price to customer satisfaction Rumah Burger Medan.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction