

ABSTRACT

This study was to determine the effect of service quality and price to customer satisfaction. The object of this study is that consumers Chicken Kisamaun. This study was conducted on 60 respondents using quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression analysis. The results showed that partially and simultaneously, variable quality of service and price to customer satisfaction. Chicken Kisamaun consumers. This is evidenced from the results of simultaneous test (F test) and the results of the partial test (t test) also showed significant values of two independent variables that support the hypothesis. Therefore the test results of this study stated that there are significant simultaneously between service quality and price to customer satisfaction. Chicken consumer Kisamaun

Keywords: Quality Service, Price, and Customer Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah konsumen Chicken Kisamaun. Penelitian ini dilakukan terhadap 60 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. konsumen Chicken Kisamaun. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari 2 variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. konsumen Chicken Kisamaun

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan

