

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BRUTUS CHIKEN
OESAPA KUPANG**

Oleh :

JENITA FELESITAS ARISTA KALLU ATE

NIM : 18410189

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang”. Rumusan masalah dalam penelitian adalah 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan brutus chiken oesapa kupang? 2) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan brutus chiken oesapa kupang? Penelitian ini bertujuan untuk; 1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan dibutus chiken oesapa kupang. 2) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan brutus chiken oesapa kupang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *pre-eksperimental design* dan dihitung menggunakan SPSS 22.00 *for windows*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif menggunakan alat distribusi frekuensi dan analisis regresi linear berganda yang hasilnya diolah menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini melalui perhitungan analisis regresi linear berganda, diperoleh hasil bahwa, 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang. 2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Brutus Chiken

Oesapa Kupang. Berdasarkan hasil penelitian ini maka saran yang diberikan adalah pada variabel kualitas pelayanan, pernyataan kecepatan karyawan merespon pelanggan yang datang di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang paling rendah sehingga disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan. Pada variabel harga, pernyataan harga produk di rumah Makan Brutus Chiken yang rendah membuat konsumen ingin berbelanja kembali sehingga disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan. Pada variabel kepuasan pelanggan, pernyataan kecepatan karyawan merespon pelanggan yang datang di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang sehingga disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan