

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RESTORAN THE MANHATTAN
FISH MARKET**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen



OLEH :

NAMA : KARTIKA PRATIWI

NIM : 041301503125234

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2017**

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Kepuasan Pelanggan pada Restoran The Manhattan Fish Market. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen di Restoran The Manhattan Fish Market. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode accidental sampling. Jumlah sampel penelitian. Data hasil dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linear berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan 20.9% faktor - faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan kualitas pelayanan, harga dan lokasi sedangkan sisanya 79.1% oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sementara hasil uji F menunjukkan secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara serempak signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis F hitung = 6.208 > dari F tabel = 2,769. Hasil uji t kualitas pelayanan menunjukkan hasil t hitung = (2.428) > t tabel (1.672) dan variabel harga menunjukkan hasil (2.609) > t tabel (1.672) maka secara parsial kedua variabel tersebut positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran The Manhattan Fish Market . Sementara untuk variabel lokasi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran The Manhattan Fish Market dengan nilai hasil (0.932) < t tabel (1.672). Variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Restoran Pasar Ikan Manhattan adalah dengan Kualitas Pelayanan Pelayanan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, lokasi, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to know and analyze Quality of Service, Price, and Location of Customer Satisfaction at The Manhattan Fish Market Restaurant. Respondents in this study were consumers at The Manhattan Fish Market Restaurant. Sample determination method used is accidental sampling method. The number of research samples. Result data from questionnaires distributed to respondents. Hypothesis testing is done by multiple linear regression analysis. Regression test results showed 20.9% factors - customer satisfaction factors can be explained the quality of service, price and location while the remaining 79.1% by other factors not examined in this study. While the F test results simultaneously show the quality of service quality, price, and location simultaneously significant and positive to customer satisfaction with the result of F calculation = 6.208 > from F table = 2,769. Result of t test of service quality show result t count = (2,428) > t table (1.672) and variable of price show result (2,609) > t table (1.672) hence partially both variable positive and significant to customer satisfaction at Restaurant The Manhattan Fish Market. While for location variable is not significant to customer satisfaction at The Manhattan Fish Market Restaurant with value of result (0.932) < t table (1.672). The dominant variable affecting customer satisfaction at Manhattan Fish Market Restaurant is with Quality of Service.

Keywords: Quality of service, price, location, customer satisfaction