

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA TEMPAT
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT.
KEMANG BOGA CITRA (SMOKEYRIBS)**

SKRIPSI

Program Studi: Manajemen Strata-1



Oleh:

Nama : Eggy Herdiansyah Permana

NIM : 180400022

Jurusan/Prodi : Pemasaran/Ekonomi dan Bisnis

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2022

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PLACE
ATMOSPHERE AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION PT. KEMANG BOGA CITRA
(SMOKEYRIBS)**

THESIS

Study Program: Management Strata-1



Arranged By:

Name : Eggy Herdiansyah Permana

NIM : 180400022

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA TEMPAT
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT.
KEMANG BOGA CITRA (SMOKEY RIBS)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi: Manajemen Strata-1



Oleh:

Nama : Eggy Herdiansyah Permana

NIM : 180400022

Jurusan/Prodi : Pemasaran/Ekonomi dan Bisnis

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA**

2022

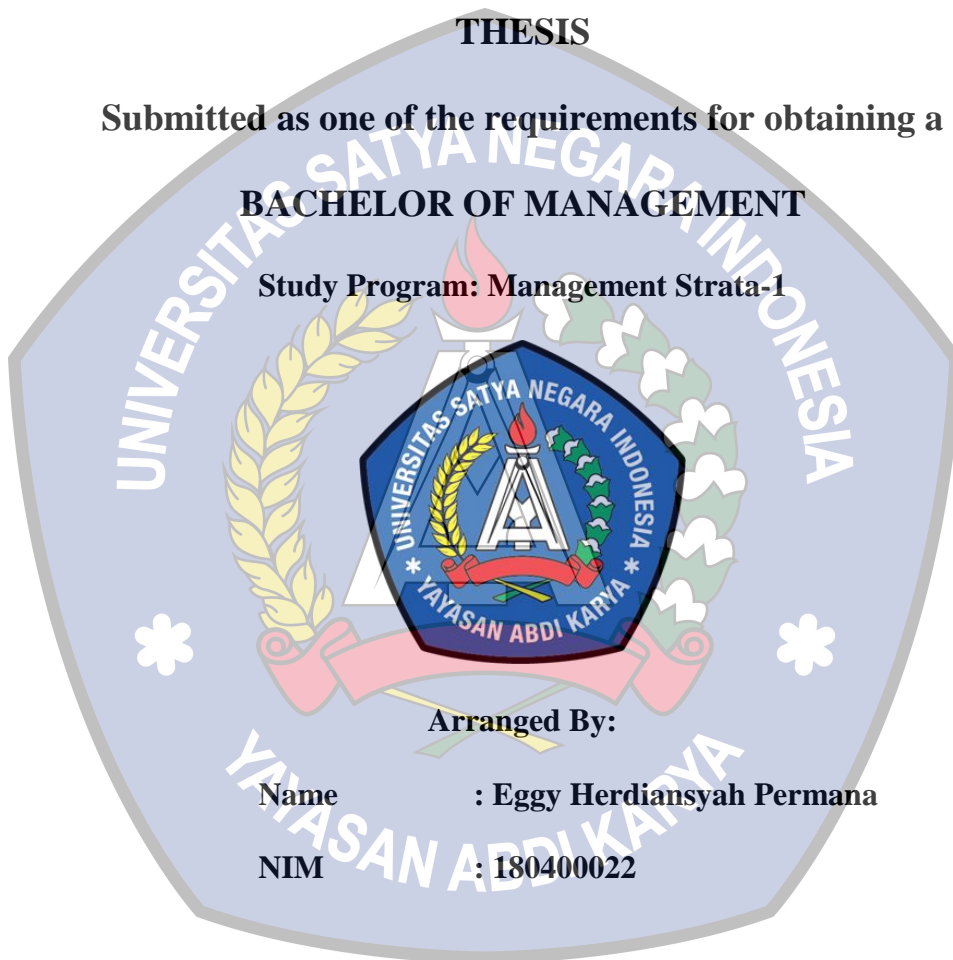
**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PLACE
ATMOSPHERE AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION PT. KEMANG BOGA CITRA
(SMOKEYRIBS)**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a

BACHELOR OF MANAGEMENT

Study Program: Management Strata-1



Arranged By:

Name : Eggy Herdiansyah Permana

NIM : 180400022

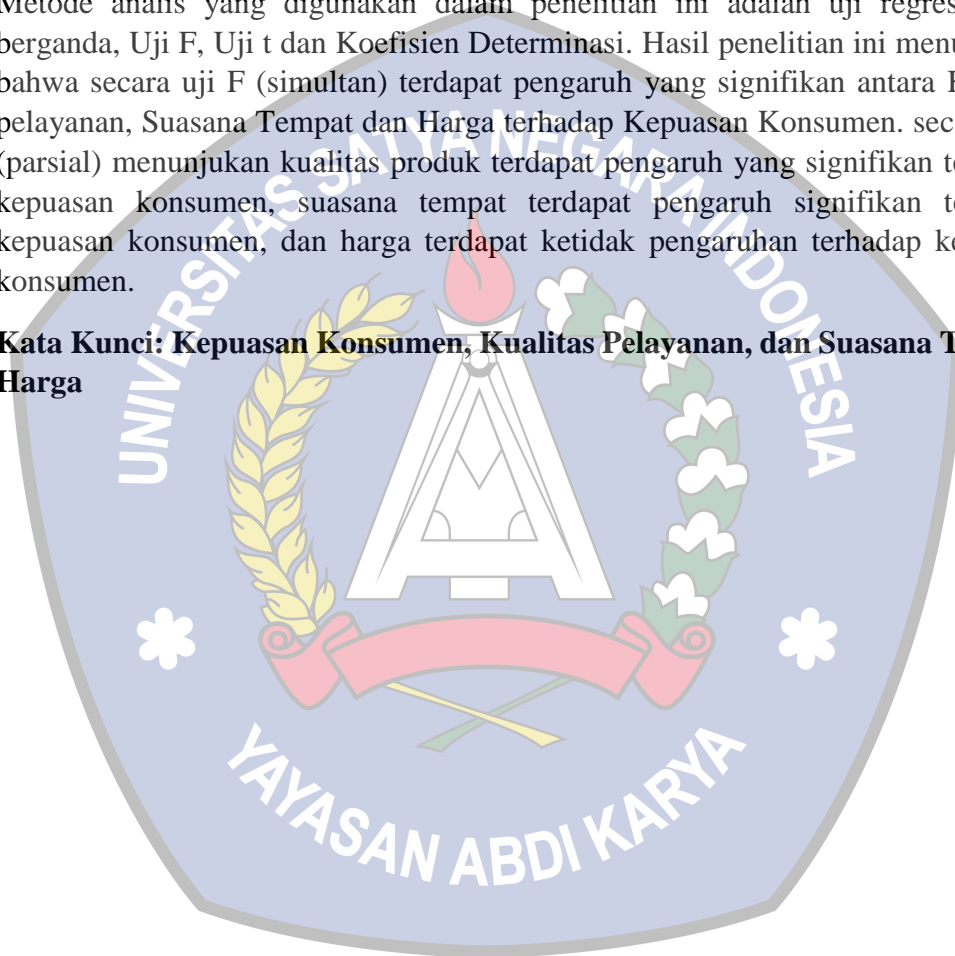
**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA**

2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Tempat dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen PT Kemang Boga Citra (SmokeyRibs) secara simultan maupun parsial. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner 100 responden yang pernah berkunjung ke restoran SmokeyRibs. Metode kuantitatif dan hasil penelitian ini berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji F (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan, Suasana Tempat dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. secara uji t (parsial) menunjukkan kualitas produk terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, suasana tempat terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan harga terdapat ketidak pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Tempat, Harga



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Place Atmosphere and Price on Consumer Satisfaction PT Kemang Boga Citra (SmokeyRibs) simultaneously or partially. The data used was primary data collected through the distribution of a questionnaire of 100 respondents who had visited smokeyribs restaurants. Quantitative methods and the results of this study are based on respondents' answers by using a likert scale. The analyst methods used in this study are multiple linear regression tests, F tests, t tests and coefficients of determination. The results of this study show that in the F test (simultaneously) there is a significant influence between service quality, place atmosphere and price on consumer satisfaction. the t test (partial) shows that product quality has a significant influence on consumer satisfaction, the atmosphere of the place has a significant influence on consumer satisfaction, and the price has no effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Quality of Service, and Atmosphere of Place, Price.*

