

ABSTRAK

SUTRISNO. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, Rumah Makan Pasundan Jl. Ahmadyani Sragen. (Dibimbing oleh WIDHY TRI HASTUTI.SE.Msi dan Drs. SURYO LUHUR WA, M.S.M)

Dalam perkembangannya usaha Rumah Makan dewasa ini, mengharuskan pengusaha untuk menempatkan konsumen sebagai prioritas utama dan memuaskan konsumen karena apabila konsumen tidak merasa puas akan menimbulkan berbagai masalah. Permasalahan yang dihadapi, konsumen akan pindah kerumahmakan lain, konsumen tidak akan merekomendasikan orang lain untuk datang ke Rumah Makan Pasundan, konsumen akan memberikan informasi-informasi negatif. Dengan adanya masalah tersebut, maka pengusaha di haruskan membuat strategi untuk memuaskan konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayann, kualitas produk dan harga.

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Makan Pasundan Jl. Ahmad Yani Sragen pengambilan data dilakukan mulai bulan Agustus hingga September 2011. Data yang digunakan data primer. Metode pengolahan data dan analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil analisis Regresi Linier Berganda diketahui bahwa nilai konstanta adalah 0,575. Terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Pelayanan ($t_{hitung}= 2,811$, $p=0,006$), Kualitas Produk ($t_{hitung}= 0,215$, $p=0,003$) dan Harga ($t_{hitung}=0,336$, $p=0,000$) dengan kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pelanggan. Hal ini dapat diartikan, bahwa kebutuhan dan keinginan konsumen (*tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empty*) terpenuhi dan melebihi harapan pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pelanggan. Hal ini dapat diartikan, bahwa rasa yang dihasilkan dari produk Rumah Makan Pasundan melebihi harapan pelanggan, kebersihan dari produk Rumah Makan Pasundan melebihi harapan pelanggan, dan proses pengelolaan produk sesuai dengan harapan pelanggan. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pelanggan. Hal ini dapat diartikan, bahwa harga produk Rumah Makan Pasundan terjangkau bagi pelanggan, harga produk Rumah Makan Pasundan memiliki kesesuaian dengan kualitasnya.

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN PASUNDAN
DI SRAGEN**

Dan dimajukan untuk diuji pada hari, jum'at 25 November 2011, adalah hasil sekripsi

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik sekripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 19 Desember 2011

Yang memberi pernyataan

MATRAI

SUTRISNO

Saksi 1. Sebagai Pembimbing I

saksi 2. Sebagai Pembimbing II

WIDHY TRI HASTUTI, SE, Msi

Drs. SURYO LUHUR WA, M.S.M.

Saksi 3. Sebagai Penguji I

Saksi 4. Sebagai Penguji II

Drs. Hadi Oetomo, Msi

Drs. Tugiyono, MM