

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN NILAI  
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN AYAM GORENG  
SUHARTI SEMARANG**

**HENDRA HERDIANA**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 211200801653@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja tawaran dalam pemenuhan harapan konsumen. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya kualitas pelayanan, harga dan nilai konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan nilai konsumen terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Ayam Goreng Suharti, Jl. Siliwangi No. 576, Semarang. Sampel yang diambil sebanyak 105 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 3). Nilai konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Nilai Konsumen, Kepuasan Konsumen

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND CONSUMER  
VALUE ON CONSUMER SATISFACTION OF AYAM GORENG  
SUHARTI SEMARANG**

**HENDRA HERDIANA**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 211200801653@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

Consumer satisfaction is feeling happy or upset someone who emerged after comparing the performance (results) are considered products of the expected performance. Satisfied consumers least known after the transaction, depending on the performance in meeting consumer expectations offer. If performance is below expectations, the consumer is not satisfied. If performance meets expectations, consumers satisfied. If performance exceeds expectations, consumers very satisfied or pleased. Many factors can affect consumers satisfaction, including service quality, price and consumer value. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality, price and consumer value on consumer satisfaction.

The population in this study is that consumers Ayam Goreng Suharti, Jl . Siliwangi No. 576, Semarang. Samples taken as many as 105 customers. Methods of data collection using questionnaires and analysis technique used is multiple regression

The results show that : 1 ). Service quality effect positive and significant on consumer satisfaction. 2 ). Price effect positive and significant on consumer satisfaction. 3 ). Consumer values effect positive and significant on consumer satisfaction

Keyword : Service Quality, Price, Consumer Value, Consumer Satisfaction