

Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Rodjo Semarang

RESTU HANITA

(Pembimbing : Guruh Taufan Hariyadi, SE, M.Kom)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202560@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari semakin berkembangnya dunia usaha dalam bidang food and beverages seperti restoran yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat membuat perusahaan menaruh perhatian pada kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di restoran Rodjo, Jl. Pemuda No. 77 Semarang. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden dengan metode purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa keempat variabel independen (harga, kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari uji t menghasilkan bahwa empat variabel bebas yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan dari uji F ditemukan kesimpulan bahwa variabel harga, kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : harga, kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

The Effects of Price, Product Quality , Promotion and Service Quality on Customers Satisfaction at Rodjo Restaurant Semarang

RESTU HANITA

(Lecturer : Guruh Taufan Hariyadi, SE, M.Kom)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201202560@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This research starts from the business development of food and beverages. There are many restaurants where many people like to come and it makes those restaurants intend to pay attention to the customers satisfaction. The aim of the research is to analyze the influence of price, product quality, promotion and service quality to the customers satisfaction.

The population of the research is Rodjo restaurant customers at Pemuda street no. 77 Semarang. Meanwhile, the technique of gaining the data is by using purposive sample by taking 100 respondents as the sample of this research. In obtaining the data, the researcher distributes questionnaires to the respondents and the technique of data analysis uses multiple linear regressions.

The result shows that price, product quality, promotion and service quality give positive influence to the customers satisfaction. Based on the result of t test, it shows that these four free variables influence to the customers satisfaction significantly. However, based on the f test it is found that price variable, product quality, promotion and service quality also influence to the customers satisfaction simultaneously.

Keyword : price, quality product, promotion, service quality, customers satisfaction