

Husnul Khotimah, 09.311.013, **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2013

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh variabel kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Gresik, tehnik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sampling incidental penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan sampel yang di ambil sebesar 100 responden yang pernah melakukan pembelian pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Gresik. Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena nilai t hitung ($0,627 > t$ tabel ($1,9850$)) maka H_0 di tolak. Hal ini disebabkan harapan konsumen lebih tinggi di bandingkan jasa yang di berikan oleh Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo. Sedangkan variabel Harga dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, karena nilai t hitung $> t$ tabel. Secara simultan uji F diketahui bahwa F hitung ($19,349 > F$ tabel ($2,699$)), nilai signifikansi F lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci : Kualitas layanan, Harga, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen

Husnul Khotimah, 09.311.013, Influence Analysis of Quality of Service, Price and Customer Satisfaction in the belief systems of Restaurant Ayam Bakar Wong Solo Gresik, Management, Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Gresik, July, 2013

Abstract

This study aims to analyze how much influence the variable quality of service, price and confidence in customer satisfaction at Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Gresik, the technique used in this study is incidental sampling and accidental sampling based on the sample of 100 respondents who took never make a purchase at Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Gresik. T test calculation results show that the variable quality of service is not a positive impact on customer satisfaction because the t value (0.627) < t table (1.9850) then H_0 is rejected. This is due to higher consumer expectations compare the services given by Eating Ayam Bakar Wong Solo. while the variable price and the trust has a positive effect on customer satisfaction, because the value of t count > t table. simultaneously F test is known that F count (19.349) > F table (2,699), the significance of the F value is less than 0, 05 (0,000 < 0,05).

Keywords: Quality of service, price, Confidence, Consumer Satisfaction