

## ABSTRAK

**Zainal Arifin (1188020217) : “PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Warung Asem Tambelang)**

Persaingan dalam dunia bisnis Bisnis dalam bidang makanan atau kuliner merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan ini. Ini ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi harga dan pelayanan beraneka ragam. Peneliti ini melihat banyak masyarakat Tambelang untuk menikmati fasilitas-fasilitas dan yang diberikan Warung Asem Tambelang. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Warung Asem Tambelang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga (Tjiptono dan Chanda 2013) terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Asem Tambelang, untuk mengetahui pengaruh Lokasi (Tjiptono 2004) terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Asem Tambelang, untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (Kotler, 2005) terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Asem Tambelang, untuk mengetahui pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Nasution, 2005) pada Warung Asem Tambelang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji-t (parsial), Uji-F (simultan) dan Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Dari hasil pengolahan data didapatkan perolehan hasil persamaan regresi berganda  $Y = 3,358 + 0,163X_1 + 0,470X_2 + 0,341X_3$ . Berdasarkan hasil penelitian bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dibuktikan dengan uji t nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,121 > 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,037 < 0,05$ , Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dibuktikan dengan uji t nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $5,148 > 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dibuktikan dengan uji t nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $1,993 > 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,0049 < 0,05$ . Dan secara simultan Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Warung Asem Tambelang, dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $67,048 > 3,09$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai dari R Square sebesar 0,770. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 0,677 atau 67,7% sisanya 32,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

**Kata Kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

### **Zainal Arifin (1188020217): "THE EFFECT OF PRICE, LOCATION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION (Study on Consumers of Warung Asem Tambelang Bekasi)**

Business in the food or culinary sector is one of the businesses that is growing rapidly and feels the tightness of this competition. This is characterized by the number of businesses in the culinary field that produce products of the same type but prices and services vary. This researcher saw many Tambelang people to enjoy the facilities and provided by Warung Asem Tambelang. Therefore, researchers are interested in conducting research at Warung Asem Tambelang.

This study aims to determine the effect of Price (Tjiptono and Chanda 2013) on Consumer Satisfaction at Warung Asem Tambelang, to determine the influence of Location (Tjiptono 2004) on Consumer Satisfaction at Warung Asem Tambelang, to determine the effect of Service Quality (Kotler, 2005) on Consumer Satisfaction at Warung Asem Tambelang, to determine the effect of Price, Location and Service Quality simultaneously on Consumer Satisfaction (Nasution, 2005) at Warung Asem Tambelang.

The research methods used are descriptive and verifiative research methods with a quantitative approach. Data analysis techniques use Descriptive Analysis, Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Test, t-Test (partial), F-Test (simultaneous) and Coefficient of Determination Test using SPSS program version 25.

**From the results of data processing, the acquisition is obtained** the result of the multiple regression equation  $Y = 3.358 + 0.163X_1 + 0.470X_2 + 0.341X_3$ . Based on the results of the study that Price has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, evidenced by the t-test t-calculating value of  $t_{\text{calculating}} > t_{\text{table}} 2.121 > 1.984$  with a significant level of  $0.037 < 0.05$ , Location has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, evidenced by the t-test t-value of  $t_{\text{calculating}} > t_{\text{table}} 5.148 > 1.984$  with a significant level of  $0.000 < 0.05$ , Quality of Service has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, as evidenced by the t-test t-value of  $t_{\text{calculating}} > t_{\text{table}} 1.993 > 1.984$  with a significant level of  $0.0049 < 0.05$ . And simultaneously Price, Location and Consumer Satisfaction have a significant effect on Consumer Satisfaction of Warung Asem Tambelang, evidenced by the value of  $F_{\text{calculate}} > F_{\text{table}} 67.048 > 3.09$  with a significance level of  $0.000 < 0.05$ . The value of R Square is 0.770. This means that the ability of the independent variable to explain the dependent variable is 0.677 or 67.7%, the remaining 32.3% is explained by other variables that are not discussed in this study.

**Keywords: Price, Location, Service Quality, and Customer Satisfaction**