



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WAROENG STEAK MELATI PEKANBARU

HAIRANI
11371200158

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh harga, kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak Melati Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan di kecamatan Tampan Pekanbaru dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Analisis yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode regresi linear berganda $Y = 5.131 + 0.106X_1 + 0.131X_2 + 0.805X_3 + e$. F hitung sebesar $132.753 > F$ tabel dapat diperoleh dari F sebesar 3.09. dengan signifikansi *probabilitas* sebesar $0.000 < 0.005$ artinya harga, kualitas pelayanan dan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak Melati Pekanbaru. Pengaruh Harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan $t_{hitung}(2.181) > t_{tabel}(1,984)$. Pengaruh Kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai $t_{hitung}(-3.822) > t_{tabel}(1,984)$. Pengaruh Produk (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai $t_{hitung}(18.941) > t_{tabel}(1,984)$. Nilai R sebesar 0,898 atau 89,8% berarti terdapat hubungan antara harga, kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak Melati No 49 Sukajadi di kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru. Nilai R *Square* sebesar 0,806 atau 80,0% ini berarti variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh harga, kualitas pelayanan dan produk dan 20% dipengaruhi oleh variabel Lokasi dan Citra Merek.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan