



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 KULITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN MISO PAK IMAM****Oleh:****FITRI AMALIA
11471202285**

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas dari makanan yang ditawarkan, bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta penetapan harga makanan terhadap kepuasan pelanggan pada Miso Pak Imam. Penelitian ini dilaksanakan di Miso Pak Imam Pekanbaru yang terletak di jalan Paus Ujung Kota Pekanbaru. Adapun jumlah sampel sebesar 100 orang responden yaitu konsumen atau pelanggan yang datang berkunjung di Miso Pak Imam. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dimana secara parsial kualitas dari makanan yang diberikan oleh miso Pak Imam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 2,160 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan sebesar 0,033. Sementara kualitas pelayanan dari karyawan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 7,920 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Serta harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 2,292 > t tabel 1,984 dan nilai signifikan sebesar 0,024. Sementara secara simultan kualitas makanan, kualitas pelayanan serta harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam dengan nilai f hitung sebesar 109,907 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan nilai r square yang dihasilkan sebesar 77,4% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan

UIN SUSKA RIAU