



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 Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru**

Oleh : Chindy Jhovana Sari  
11471202057

*Makanan atau pangan adalah salah satu kebutuhan hidup manusia yang paling mendasar dan merupakan suatu kebutuhan primer setiap manusia untuk mempertahankan hidupnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan tehnik non random sampling yaitu purposive. Analisis data yang di gunakan dalam penelitian adalah metode regresi linier berganda dengan hasil  $Y = 1842 + 0,360X_1 + 0,591X_2 + e$ . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan di RM Pak Nurdin Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru sebesar 84% sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Harga & Kepuasan Pelanggan*

UIN SUSKA RIAU