



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, HARGA DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WAROENG STEAK & SHAKE PANAM PEKANBARU

OLEH :

KIKI CITRA AYU LESTARI
NIM. 11471202509

Penelitian ini dilakukan pada waroeng steak & shake panam pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan store atmosphere terhadap Kepuasan konsumen pada waroeng steak & shake panam pekanbaru Sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode sampling accidental, yaitu konsumen yang ditemui oleh panneliti secara kebetulan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Berdasarkan hasli uji secara simultan diketahui variabel kualitas pelayanan, harga dan store atmosphere secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen. Kemudian uji secara parsial, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan store atmosphere masing-masing mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan, harga dan store atmosphere memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan konsumen sebesar 55% sedangkan sisanya sebesar 45% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Harga, dan Store Atmosphere

UIN SUSKA RIAU