

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN KIMCHI-GO EXPRESS CABANG ROYAL PLAZA SURABAYA

Dosen Pembimbing : Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E.,M.Si.

Oleh :

Hendra Tri Wicaksono (01217005)

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *food quality* dan *price* terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Kimchi – Go Express cabang Royal Plaza. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini dengan menggunakan 100 responden dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan antara *service quality*, *food quality* dan *price* terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan signifikansi secara parsial variabel *service quality* terhadap kepuasan pelanggan $0.000 < 0.05$, variabel *food quality* terhadap kepuasan pelanggan $0.018 < 0.05$, variabel *price* terhadap kepuasan pelanggan $0.003 < 0.05$. Sedangkan nilai signifikansi secara simultan menunjukkan nilai lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.000.

Keyword : *service quality*, *food quality*, *price*, *kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN KIMCHI-GO EXPRESS CABANG ROYAL PLAZA SURABAYA

Dosen Pembimbing : Dr. Senguruh Nilowardono, S.E.,M.Si.

Oleh :

Hendra Tri Wicaksono (01217005)

This study was conducted to determine the effect of service quality, food quality and price on customer satisfaction at the Kimchi – Go Express customers at the Royal Plaza branch. The sampling technique used incidental sampling technique, namely the sampling technique by chance. Quantitative approach is used to answer the problems in this study by using 100 respondents with data collection through questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that there was a positive and significant influence partially or simultaneously between service quality, food quality and price on customer satisfaction. This can be shown by the partial significance of the service quality variable on customer satisfaction $0.000 < 0.05$, food quality variable on customer satisfaction $0.018 < 0.05$, price variable on customer satisfaction $0.003 < 0.05$. Meanwhile, the significance value simultaneously shows a value less than 0.05, which is 0.000.

Keyword : service quality, food quality, price, customer satisfaction