

**PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN HARGA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang)**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



UBAY DILLAH

NIM. 215121965

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2019

ABSTRAK

Faktor penentu kepuasan pelanggan di antaranya persepsi kualitas layanan dan harga, Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang. Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas layanan (X1), harga (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Jenis penelitian yang ini adalah penelitian kuantitatif dan metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil Penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y=2,788+0.393 X1+0,253 X2$. Uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil uji t bahwa t tabel 1,791 dengan tingkat signifikan 0,80. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,257, hal ini berarti 25,7% kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan harga sedangkan sisanya 74,3% pada Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang dipengaruhi oleh variabel lain yang berada diluar variabel yang diteliti.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Factor customer satisfaction of them perception the quality of services and price, problems in this study is whether the quality of services and price influences customer satisfaction of pujasera lumajang klojen eat portico. The purpose of this research to aware of the perceptual effect the quality of services and price to customer satisfaction of pujasera lumajang klojen eat portico. Variable the research is perception the quality of services(x_1), price (x_2) and customer satisfaction (Y). Type research it is research quantitative and research methodology used is descriptive analysis and regression analysis linear berganda. Research he obtained persamaan linear regression berganda = $2,788 0.393 x_1 + + x_2 0,253$. The partial (test t) show that the quality of services significant to customer satisfaction. While the price does not have positive and significantly to customer satisfaction obtained from the results of the t not that $1,791 0,80$ table with a significant degree. A coefficient determination (r^2) $0,257$, as much as this means $25,7\%$ customer satisfaction at the diner portico food court klojen lumajang affected by the quality of services and the price of the remaining $74,3\%$ on an eating house portico food court klojen lumajang influenced by other variables that are out of the studied. variable

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction