

## ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini kita ketahui bahwa setiap perusahaan dihadapkan pada persaingan dalam memasarkan produknya baik barang maupun jasa. Salah satu industri yang saat ini berkembang sangat pesat adalah bisnis kuliner. Bisnis kuliner yang banyak bermunculan di kabupaten Jember salah satunya di kecamatan Sumbersari yaitu bakso Pak Leo yang berada di Perumahan Mastrip blok KP-1, Jl.Mastrip Sumbersari, Krajan Timur Jember. Kuliner bakso Pak Leo ini menarik perhatian peneliti guna melakukan penelitian mengenai persepsi harga, kualitas pelayanan dan *word of mouth* (WOM) terhadap kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini yaitu : 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada Bakso Pak Leo Jember. 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bakso Pak Leo Jember. 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *word of mouth* (WOM) terhadap kepuasan konsumen pada Bakso Pak Leo Jember. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini terdiri dari 75 orang yang sedang membeli Bakso Pak Leo. Teknik pengambilan sampel disini menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner, dan observasi. Uji hipotesis dari penelitian ini menggunakan Uji Parsial (Uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Variabel Persepsi Harga (X1) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). 3) Variabel *Word of Mouth* (WOM) (X3) secara parsial berpengaruh Kepuasan Konsumen (Y).

Kata kunci :Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth (WOM), Kepuasan konsumen

## ABSTRACT

*In the current era of globalization, we know that every company is faced with competition in marketing its products, both goods and services. One industry that is currently growing very rapidly is the culinary business. Many culinary businesses have sprung up in Jember district, one of which is in Sumbersari sub-district, namely Pak Leo's meatballs which are located in the Mastrip Housing block KP-1, Jl.Mastrip Sumbersari, Krajan Timur Jember. Pak Leo's meatball culinary attracts the attention of researchers to conduct research on price perceptions, service quality and word of mouth (WOM) on customer satisfaction. The objectives of this study are: 1) To test and analyze the effect of price perceptions on customer satisfaction at Bakso Pak Leo Jember. 2) To test and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Bakso Pak Leo Jember. 3) To test and analyze the effect of word of mouth (WOM) on customer satisfaction at Bakso Pak Leo Jember. This study uses associative research techniques with a quantitative approach. The sample of this study consisted of 75 people who were buying Bakso Pak Leo. The sampling technique here uses non probability sampling with a purposive sampling approach. Data collection techniques using interviews, questionnaires, and observation. Hypothesis testing of this study using Partial Test (t test). The results showed that: 1) Variable Price Perception (X1) partially has an insignificant effect on Consumer Satisfaction (Y). 2) Service Quality Variable (X2) partially affects Customer Satisfaction (Y). 3) Word of Mouth (WOM) variable (X3) partially affects Customer Satisfaction (Y).*

Keywords: Perceived Price, Service Quality, Word Of Mouth (WOM), Consumer satisfaction