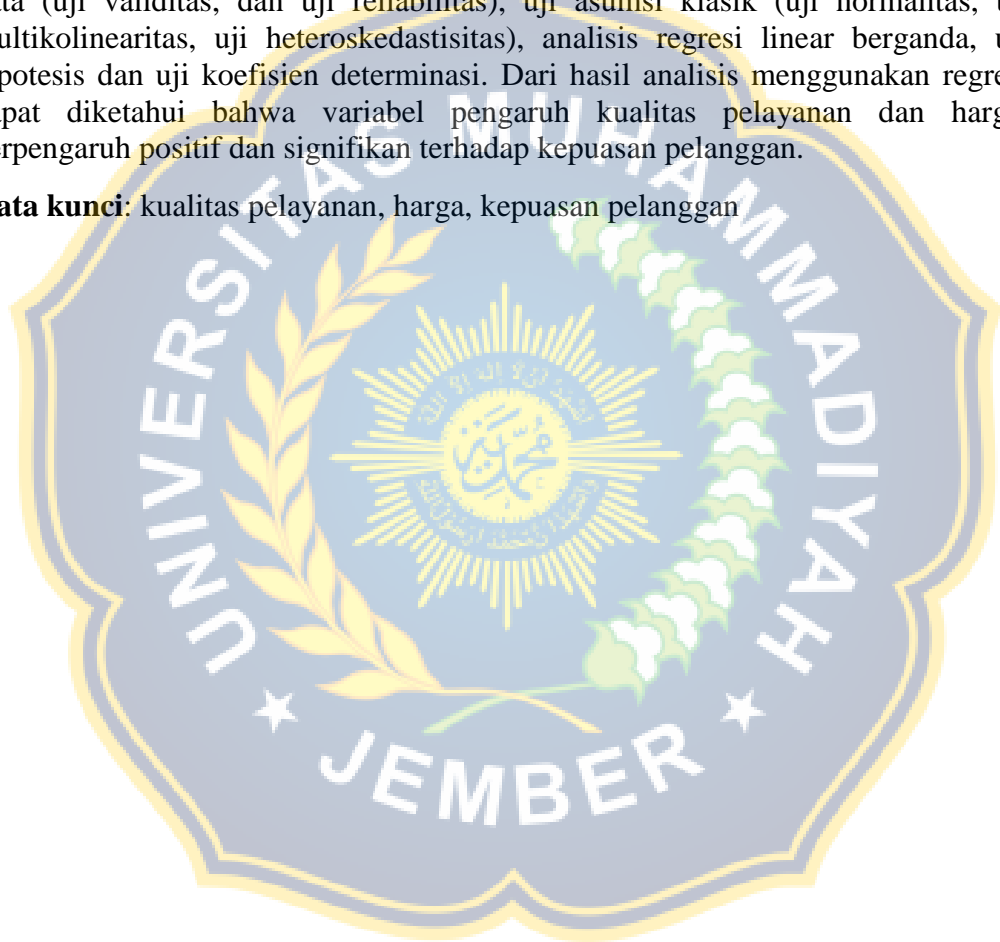


ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Bakso Solo Barokah Bondowoso. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 90 responden dengan teknik purposive sampling, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel pengaruh kualitas pelayanan dan harga, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

This research was conducted on Barokah Bondowoso Solo Meatball customers. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction. In this study data was collected by means of observations, interviews and questionnaires on 90 respondents with purposive sampling technique, which aims to determine respondents' perceptions of each variable. The analysis used includes test data instruments (validity test, and reliability test), classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination test. From the results of the analysis using regression, it can be seen that the influence variables of service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *service quality, price, customer satisfaction*

