

ABSTRAK

Livia Ningsih, NIM 15418466, Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Warung Makan Wagu Kota Kediri), Penelitian Kuantitatif, Universitas Kadiri Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen tahun 2019, **Dosen Pembimbing I: Dra. Kartika Yuliari, M.M. Dosen Pembimbing II: DR. Enni Sustiyatik, S.E., M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen WAGU (Warung Gunung). Dalam Penelitian ini metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *non probability sampling* dimana jumlah populasinya tidak diketahui. Jumlah sampel dicari dengan menggunakan rumus Hair, et al (2010), berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 sampel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuisioner (angket). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian dengan uji instrumen , uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi dan pengujian hipotesis menggunakan program *SPPS Statistick 22* .

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 3,630 + 0,283X_1 + 0,555X_2$. Hasil hipotesis secara simultan (Uji F) nilai F hitung 60,063 dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan dari hasil uji parsial (Uji t) diperoleh t hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 4,741 dan t hitung harga sebesar 5,522 Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen , dan yang paling berpengaruh dominan adalah harga .

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.