

ABSTRAKSI

Septaria Gita Pranita, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Kebijakan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Ayam Geprek Akbar Kota Kediri, Skripsi, Dosen Pembimbing (I) Dr. Ec. Eko Widodo, M.M. Dosen Pembimbing (II) Lina Saptaria, S.Pd, MM .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Kebijakan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan langkah-langkah penerapan strategi pemasaran untuk meningkatkan laba perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Ayam Geprek Akbar Kota Kediri.

Adapun variabel penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Penetapan Harga (X_2) dan Kebijakan Harga (X_3) dan Kepuasan Konsumen (Y). Lokasi penelitian di Ayam Geprek Akbar Kota Kediri. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, studi pustaka dan kuesioner. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan uji hipotesis dengan menggunakan program *software* SPSS versi 22.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, terbukti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Penetapan Harga (X_2) Kebijakan Harga (X_3) secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Ayam Geprek Akbar Kota Kediri. Ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 210.608 lebih besar dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,005. Uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Penetapan Harga (X_2) dan Kebijakan Harga (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini ditunjukkan dari nilai t_{hitung} untuk variabel X_1 sebesar 2.346 variabel X_2 sebesar 3.801, lebih besar bila dibandingkan dengan t_{tabel} 5.258. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square 0,863. Artinya variabel Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Kebijakan Harga mempengaruhi Kepuasan Konsumen sebesar 86,3%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kebijakan Harga, Kepuasan Konsumen