

## **ABSTRAK**

**PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**  
Penelitian pada Restoran Waroeng Steak & Shake  
di Jalan HOS Cokroaminoto No. 49 Wirobrajan Yogyakarta

Rahmad Ida  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, produk dan layanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian adalah survei yang dilaksanakan di Restoran Waroeng Steak & Shake di Jalan HOS Cokroaminoto No. 49 Wirobrajan Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang membeli produk Restoran Waroeng Steak & Shake. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang dipakai penulis adalah *convenience sampling*. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan data mengenai pengaruh harga, produk dan layanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Dalam menganalisis data yang telah diperoleh penulis menggunakan analisis regresi berganda. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan digunakan uji F, dan untuk mengetahui pengaruh secara parsial digunakan uji t. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa secara simultan maupun parsial harga, produk dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: harga, produk, layanan, kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT, AND SERVICE  
ON CONSUMER SATISFACTION**  
A Survey on Waroeng Steak & Shake in HOS Cokroaminoto Street  
Wirobrajan Yogyakarta

Rahmad Ida Kurnia Dewi  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2010

This research aimed at finding out whether price, product, and service simultaneously and partially influence consumer satisfaction. The type of the research was a survey which was conducted in Waroeng Steak & Shake in HOS Cokroaminoto Street Wirobrajan Yogyakarta. The population of this research was all consumers of Waroeng Steak & Shake in HOS Cokroaminoto Street Wirobrajan Yogyakarta. The number of the sample was 100 people. The sampling technique used in this research was convenience sampling. The techniques used in data collecting were questionnaire and interview. Documentation was also conducted to collect data on the Waroeng Steak & Shake. In analyzing the data, the research used Multiple Regression. To identify the simultaneous influence, the research used F test, and to identify the partial influence, the research used t test. Results showed that price, product, and service influence consumer satisfaction both partially and simultaneously.

Keywords: price, product, services, consumer satisfaction