

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEWAJARAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
Studi Kasus Pada Restoran Siap Saji Yogya Chicken
Jl. Empu Tantular 102A, Puren Desa Caturtunggal, Kec. Depok, Kab.
Sleman, Yogyakarta**

**Eva Nani Gorethi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kewajaran harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian studi kasus pada Restoran siap saji Yogya Chicken Yogyakarta.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden. Populasi penelitian ini adalah pelanggan restoran siap saji Yogya Chicken yang datang untuk mengkonsumsi makanan dan minuman di restoran siap saji Yogya Chicken minimal 2 kali dalam 2 bulan terakhir. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*. Uji validitas menggunakan teknik Korelasi *Pearson's Product Moment* dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Persentase, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, dan Uji F.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa: kualitas produk, kualitas pelayanan dan kewajaran harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan kewajaran harga hanya mampu menjelaskan pengaruh pada kepuasan pelanggan sebesar 51,3%, sedangkan 48,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PRICE FAIRNESS TOWARDS CUSTOMER'S SATISFACTION

**A Case Study at Yogya Chicken Restaurant
Jl. Empu Tantular 102A, Puren Desa Caturtunggal, Kec. Depok, Kab.
Sleman, Yogyakarta**

**Eva Nani Gorethi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2009**

The purpose of the research is to know the influence of product quality, service quality and price fairness towards customers' satisfaction. The research was a case study at Yogya Chicken restaurant Yogyakarta.

The technique of gathering the data was done by distributing questionnaires questioner to the respondents. The population of this research was customers of Yogya Chichken restaurant who consumed the foods and beverage in this restaurant at least twice in last two month. The samples were 100 respondents. Sampling technique used was purposively sampling. The test of validity used Pearson's Product Moment Test and reliability test used Cronbach's Alpha formula. Data analysis technique in this research used Percentage Analysis, Multiple Linear Regression, and F test.

Based on the analysis, the result were: the product quality, service quality and price fairness simultaneously affected customers' satisfaction. Product quality, service quality and price fairness only explain the influence to customers' satisfaction about 51,3%, while 48,7% of customers' satisfaction was influenced by other variables.