

# **Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Tony's New York Pizza**

## **ABSTRAK**

Faktor penentu kepuasan pelanggan diantaranya adalah Kualitas Pelayanan dan Harga. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Tony's New York Pizza. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Layanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan di restaurant Tony's New York Pizza. Lokasi penelitian ini adalah Jl. Bumbak No.110B, Kerobokan, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas dan harga sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, kuisioner dan observasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Purposive sampling sebanyak 106 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa: (1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,229 dengan tingkat signifikan 0,000. (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,506 dengan tingkat signifikan 0,000. (3) Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh positif signifikan sebesar 432.149 dengan tingkat signifikan 0,000. Besarnya pengaruh kualitas layanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan adalah 90,4%

**Kata Kunci:** *Kualitas layanan, Harga, Kepuasan pelanggan, Pemasaran jasa, Loyalitas Pelanggan*

## THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT TONY'S NEW YORK PIZZA

### *Abstract*

Factors determining customer satisfaction include Service Quality and Price. The problem in this study is whether service quality and price affect customer satisfaction at Tony's New York Pizza. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at Tony's New York Pizza restaurant. The location of this research is Jalan Bumbak No.110B, Kerobokan, North Kuta, Badung, Bali. The independent variables in this research are quality and price while the dependent variable is customer satisfaction. This research uses quantitative methods. The method of collecting data are documentation, questionnaires and observation. The sampling technique used was purposive sampling technique as many as 106 respondents. The data analysis technique used is the Multiple Linear Regression test. Based on the research results, it is known that: (1) Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of 0, 229 with a significant level of 0.000. (2) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction of 0.506 with a significant level of 0.000. (3) Service quality and price have a significant positive effect of 432,149 with a significant level of 0.000. The influence of service quality and price on customer satisfaction is 90.4%.

**Keywords:** *Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Service Marketing, Customer Loyalty*