

***IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TO CUSTOMER  
SATISFACTION RESTAURANTS CAFES BETAWI IN JAKARTA***

**by:**

**MUHAMMAD ZAINUDIN**

***Abstract***

*This study was conducted to examine the effect of Service Quality and Customer Satisfaction Against Price In Restaurants Cafes Betawi in Jakarta. The population in this study a total of 100 students UPN "Veteran" Jakarta economics faculty workforce management department from 2009 to 2012. Data obtained from the questionnaires were distributed. Obtained a total sample of 100 people in the study. The analysis technique used is multiple linear regression and t-test using statistical hipotetsis and F-statistics with a confidence level of 5%. These results indicate that the quality of service and price have a significant effect on customer satisfaction. We suggest to the Betawi Kafe Restaurant Owner to pay attention to other factors that affect customer satisfaction. Variable Quality of Service in this study is the most influential variable on the Quality of Service is shown from the calculated value of t is greater than t-table and has a significance value of 6.898.*

*Keywords: Quality of Service, Price, Customer Satisfaction*

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN KAFE BETAWI DI JAKARTA**

**Oleh :**

**MUHAMMAD ZAINUDIN**

## ***Abstrak***

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Kafe Betawi di Jakarta. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 100 mahasiswa UPN “Veteran” Jakarta fakultas ekonomi jurusan manajemen angkatan 2009-2012. Data diperoleh dari hasil kuisioner yang disebar. Diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji hipotetsis menggunakan t-statistik serta F-statistik dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kami menyarankan kepada para Pemilik Restoran Kafe Betawi agar memperhatikan faktor lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan yang ditunjukkan dari nilai t-hitung nya lebih besar dari t-tabel dan mempunyai nilai signifikansi sebesar 6,898.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan