

INTISARI

Hairil Wanto. 2018. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Servicescape dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Brewok Sakera Di Kecamatan Kota, Kabupaten Sumenep. Skripsi, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing : (I) Dr. Ec. H. Abdullah Said, MM. (II) Aryo Wibisono, ST, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, servicescape, dan harga terhadap kepuasan konsumen Restoran Ayam Brewok Sakera Di Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di Restoran Ayam Brewok Sakera Sumenep. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu non-probability sampling yang berupa sampling insidental. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis karakteristik responden, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan alat bantu SPSS For Windows Versi 20

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk, kualitas pelayanan, servicescape, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, servicescape, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Restoran Ayam Brewok Sakera Sumenep.

Kata Kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, servicescape, harga, kepuasan konsumen.