

## **ABSTRAK**

**FARID JIHAD KARUNIAWAN, 1916120044**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN CEPAT SAJI BRAND X PADA**  
**MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA CITRA RAYA TANGERANG.**

Skripsi . Progran Studi Manajemen. 2023

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

(xii + 105 + Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Makanan Cepat Saji Brand X Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Citra Raya Tangerang. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling dengan menggunakan metode purposive sampling. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 25. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisiensi determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F), hasil penelitian dengan analisis regresi berganda baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Makanan Cepat Saji Di Brand X Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Citra Raya Tangerang. Pernyataan tersebut diperoleh berdasarkan nilai  $R^2$  (R Square) = 0,452 yang berarti bahwa 45,2 % pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), sedangkan sisanya sebesar 54,8% dipengaruhi oleh faktor lain (100% - 45,2%) yang tidak diteliti oleh peneliti, seperti lokasi, loyalitas pelanggan, merek dll.

## **ABSTRACT**

**FARID JIHAD KARUNIAWAN, 1916120044**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN MAKANAN CEPAT SAJI BRAND X PADA**  
**MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA CITRA RAYA TANGERANG.**

Skripsi . Progran Studi Manajemen. 2023

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

(xii + 105 + Lampiran)

This study aims to determine whether the influence of service quality and price on consumer satisfaction of fast food brand X in the Cikupa Citra Raya Tangerang District Community. The sample used by the author in this study was 100 respondents. The technique used in sampling is non-probability sampling using purposive sampling method. In this study data analysis was carried out using SPSS Version 25. While the data testing techniques carried out in this study were validity test, reliability test, normality test, partial correlation analysis, coefficient of determination, multiple regression analysis, and hypothesis testing (t test and test F), the results of research with multiple regression analysis both partially and simultaneously have the influence of Service Quality (X1) and Price (X2) variables on Consumer Satisfaction (Y) of fast food brand X in the Community of Cikupa Citra Raya Tangerang District. This statement is obtained based on the value of R<sup>2</sup> (R Square) = 0.452, which means that 45.2% of the influence of service quality (X1) and price (X2) variables on consumer satisfaction variable (Y), while the remaining 54.8% is influenced by other factors (100% - 45.2%) that were not investigated by researchers, such as location, customer loyalty, brand etc.