

ABSTRAKSI

JANVINSESIUS TJAN 1916120004

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JAJANAN KAKI LIMA (*STREET FOOD*) PASAR LAMA KOTA TANGERANG”

Skripsi : Jurusan Manajemen

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.

(xiv + 119 + lampiran)

Penelitian ini diajukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jajanan kaki lima (*street food*) pasar lama kota tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang diisi oleh 100 responden yang dijadikan sampel penelitian ini adalah 100 responden dengan kriteria yang ditentukan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Pada penelitian ini analisis data menggunakan bantuan SPSS versi 16. Teknik analisis data menggunakan Demografi data penelien jenis kelamin, usia, pendidikan. Frekuensi jawaban responpen X1, X2, Y. Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji normalitas dan dilanjutkan dengan Uji koefesien korelasi parsial. Uji Dertirminasi R² dalam Kd R² = 0,442 x 100% = 44,2%, yang artinya pengaruh X1 dan X2 terhadap Y sebesar 44,2% sedangkan sisanya 57,8% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Uji analisis linear berganda $Y = 2.011 + 0,187 X1 + 0,294 X2$. Uji t parsial t hitung = 3.622 dan sig (p) = 0,000 X1, t hitung = 5.759 dan sig (p) = 0,000 X2. Uji F Nilai F hitung 40.270 dan sig (p)= 0,000. Dimana $p = 0.000 < 0,05$ (signifikan), maka Ho ditolak Ha diterima. Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian jauh dari sempurna, kritikan dan saran dari pembaca bisa menjadi masukan bagi peniliti.

ABSTRACTION

JANVINSESIUS TJAN 1916120004

**"THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICES ON
CONSUMER SATISFACTION OF STREET FOOD PASAR LAMA
TANGERANG CITY"**

Thesis: Management Department

Keywords: Service Quality, Price and Consumer Satisfaction.

(xiv + 119 + attachment)

This research was proposed to determine the effect of service quality and price on consumer satisfaction of street food at the Old Market in Tangerang City. This study used a questionnaire method which was filled in by 100 respondents. The sample for this study was 100 respondents with specified criteria. The technique used in this study used purposive sampling. In this study, data analysis used SPSS version 16. Data analysis techniques used Demographic research data on gender, age, education. The frequency of respondents' answers is X1, X2, Y. Validity test, reliability test, normality test and continued with partial correlation coefficient test. Determination Test R2 in Kd $R^2 = 0.442 \times 100\% = 44.2\%$, which means that the effect of X1 and X2 on Y is 44.2% while the remaining 57.8% is influenced by other variables not examined in this study. Multiple linear analysis test $Y = 2.011 + 0.187 X1 + 0.294 X2$. Partial t test t count = 3.622 and sig (p) = 0.000 X1, t count = 5.759 and sig (p) = 0.000 X2. F test The calculated F value is 40,270 and sig (p) = 0.000. Where $p = 0.000 < 0.05$ (significant), then Ho is rejected Ha is accepted. Researchers are very aware that research is far from perfect, criticism and suggestions from readers can be input for researchers.