

ABSTRAK

BAGUS WIDIANTO. NIM:2020116026. Analisis Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Altitude grill Dibawah bimbingan Bapak Peris Hamdanur, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam industri makanan dan minuman. Data dikumpulkan melalui survei kepada konsumen yang mendatangi Restoran Altitude Gill. Survei mencakup pertanyaan terkait persepsi konsumen terhadap harga makanan, kualitas layanan, responsifitas staf Restoran, serta tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa harga makanan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen cenderung lebih puas ketika mereka merasa mendapatkan nilai yang baik atas harga yang mereka bayar, serta ketika staf restoran Altitude Grill memberikan pelayanan yang responsif dan ramah. Selain itu, kualitas layanan diidentifikasi sebagai faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini memiliki makna penting bagi industri makanan dan minuman dalam mengelola harga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Restoran – restoran yang dapat mengoptimalkan keseimbangan antara harga yang wajar dan pelayanan yang berkualitas lebih mungkin mendapatkan konsumen yang puas, yang pada pasangannya dapat membawa manfaat jangka panjang dalam bentuk loyalitas konsumen dan rekomendasi positif kepada orang lain.

Kata kunci : Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen

ABSTRACT

BAGUS WIDIANTO. NIM: 2020116026. Analysis of the Effect of Price and Service on Consumer Satisfaction at Altitude Grill Restaurant Under the guidance of Mr. Peris Hamdanur, SE, MM.

This research aims to analyze the influence of price and service on the level of consumer satisfaction in the food and beverage industry. Data was collected through a survey of consumers who visited the Altitude Gill Restaurant. The survey includes questions related to consumer perceptions of food prices, service quality, restaurant staff responsiveness, and overall level of satisfaction. The results of data analysis show that food prices and service quality have a significant influence on consumer satisfaction. Consumers tend to be more satisfied when they feel they are getting good value for the price they pay, and when Altitude Grill restaurant staff provide responsive and friendly service. In addition, service quality was identified as the most influential factor in increasing consumer satisfaction. This research has important meaning for the food and beverage industry in managing prices and improving service quality. Restaurants that can optimize the balance between reasonable prices and quality service are more likely to have satisfied customers, which in turn can bring long-term benefits in the form of customer loyalty and

positive recommendations to others.

Keywords : Price, service quality, satisfied customers