

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP RUMAH MAKAN MAMA CABANG DI KOTA PADANG**

¹Satria Haris Saputra, ²Irda, ²DahliaKamener

¹Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

²Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

E-mail : Satriaharis2000@gmail.com, Irda1987@yahoo.com,

dahlianakamener@ymail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Mama di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Data diolah menggunakan SPSS versi 16.0. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, lokasi, kepuasan pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND LOCATION TO CUSTOMER SATISFACTION MAMA'S RESTAURANT IN PADANG CITY

¹Satria Haris Saputra, ²Irda, ²Dahlia Kamener

¹Student of Management Department, Faculty of Economics, Bung Hatta University

²Lecturer in Management Department, Faculty of Economics, Bung Hatta University

**E-mail : Satriaharis2000@gmail.com, irda1987@yahoo.com,
dahlianakamener@gmail.com**

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, price and location to customer satisfaction mama's restaurant in Padang city. The sampling technique used a purposive sampling with a number of respondents as many as 80 people. Data is processed using SPSS version 16.0. The type of data used is primary data with the method of multiple linear regression analysis.

The results of the study found that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, and location does not affect customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Price, location, Customer Satisfacti