****

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Restoran De Lasco)**

**Skripsi**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Penyusun**

**Bryan Armando Siahaan**

**14020215130062**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Judul Skirpsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran De Lasco**

Nama Penyusun : Bryan Armando Siahaan

NIM : 14020215130062

Program Studi : S1 Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan strata I

Semarang, 10 Desember 2020

Dekan Wakil Dekan I

Dr.Drs. Hardi Warsono, MTP Dr.Drs.Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196408271990011001 NIP. 196908221994031003

**Dosen Pembimbing**

1. Drs. Agus Hermani DS, MM **(……………………………..)**

NIP. 19570807.198511.1.001

**Dosen Penguji Skripsi**

1. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D **(…………………………….)**

NIP. 19761115.200312.2.001

1. Drs. Handojo Djoko Waloejo, MSi **(…………………………….)**

NIP. 19580117.198710.1.101

**SURAT PERNYATAAN**

**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Bryan Armando Siahaan
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020215130062
3. Tempat / Tanggal Lahir : Medan, 29 Maret 1997
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Kamboja 12 No.80 LK XII ,Perumnas Helvetia, Medan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran De Lasco”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 10 Desember 2020

Pembuat Pernyataan;

Bryan Armando Siahaan

NIM. 14020215130062

**MOTTO**

***“*** *Walau seribu rebah disisiku, kau tetaplah Allah penolongku, walau sepuluh ribu rebah dikananku, tak kan kugoyah sebab Yesus besertaku”*

*“ Muda hura-hura, Tua foya-foya, mati masuk surga “*

**PERSEMBAHAN**

Atas berkat dan kemurahan Tuhan Yesus Kristus, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai, Bapak Robert Siahaan, Rumenta Tambunan yang selalu memberikan doa dan dukungan moral serta rezeki untuk penulis bisa berkuliah di Universitas Diponegoro. “Mak, adek lulus makk”
2. Abangda Renato Rashidi Siahaan, yang selalu memberikan tekanan dan caci maki agar penulis semakin giat mengerjakan skripsi, serta sokongan dana yang tak pernah habis dan terlambat. Love you Abangkuuu
3. Sahabat kuliahku yang tak pernah meninggalkan penulis bahkan ketika penulis sudah berada diluar batas dan mulai menjauh. Trimakasih semua brotherku untuk dukungan kalian, maafkan aku untuk keteledoran dahulu.
4. Sahabatku Jordan Agustino, Bobby Pangaribuan, Alfi Syahri dan banyak lagi teman masa sekolahku yang selalu memberikan dukungan walau dari jarak yang sangat jauh. I’ll be come to you brother.
5. Terimakasih untuk teman-teman, senior dan adik-adik SAPMA PP UNDIP yang selalu memberikan support dan membantu kehidupanku di semarang, kalian luar biasa, semoga kita nanti bisa sukses bareng.
6. Teruntuk abang-abangku yang selalu mendukungku ,Bang Samuel Tuah Pinto Sagala, Gelar Imam Pratama, Imanuel Lamdo, Joseph. Trimakasih bg semua untuk bantuannya, dukungan moral, didikannya, pelajaran kerasnya hidup. Semoga kalian sehat terus ya bg
7. Untuk anak-anak kostan, Setrox, Naufal, Andro, Gomgom, Dion, Anugrah, Fathin yang luar biasa, semoga kita tetap bisa jadi teman sekaligus keluarga kedepannya,
8. Untuk Dosen Pembimbing Skripsi Drs. Agus Hermani MM. Terimakasih banyak Pak sudah selalu sabar dan mau membimbing saya yang malas ini untuk selalu ingat dengan skripsi. Semoga Bapak selalu sehat dan semakin sukses Pak.
9. Untuk Dosen Wali yaitu Bapak Drs.Handoyo Djoko Waloeyo, MSi, Terimakasih banyak Pak atas segala bantuannya dan bimbingannya selama saya berkuliah di Undip, semoga Bapak dan keluarga selalu diberikan keberkahan.
10. Untuk Dosen Penguji yaitu Ibu Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D Terimakasih Bu atas kritik dan sarannya selama saya berkuliah serta proses menyelesaikan skripsi. Semoga Ibu semakin sukses dan kesehatan selalu.

**Kata Pengantar**

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Skripsi ini telah diselesaikan dengan baik karena bimbingan, petunjuk, saran dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Drs Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
2. Reni Shinta Dewi, S.Sos, MSi selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
3. Drs. Agus Hermani DS, MMselaku dosen pembimbing penulisan skripsi
4. Drs.Handoyo Djoko Waloeyo, MSi selaku dosen wali saya di Undip
5. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D, selaku dosen penguji pada ujian sempro, kompre dan sidang akhir penulis.
6. Para dosen dan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
7. Fredy Dwi Laksono selaku manager HRD dari Restoran De Lasco yang turut membantu dalam penelitian saya sehingga dapat selesai
8. Seluruh pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini mendapatkan pahala dan balasan dari Tuhan Yesus atas ketulusan hatinya dalam memudahkan urusan orang lain. Kedepannya semoga skripsi ini membawa berkah dan bermanfaat bagi pembaca maupun bagi yang akan mengambil penelitian sejenisnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan dalam penulisan karya ilmiah yang selanjutnya.

Semarang,10 Desember 2020

Penulis

Bryan Armando Siahaan

NIM : 14020215130062

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN DE LASCO**

**Abstrak**

Restoran De Lasco adalah sebuah bisnis yang bergerak dibidang kuliner yang menawarkan berbagai macam menu makanan yang bisa dinikmati oleh semua kelompok usia. Dalam aktivitasnya masih terdapat kelemahan baik itu dalam kualitas produk yang dinilai kurang lezat, kualitas pelayanan yang dinilai kurang cepat dan ramah serta harga yang dinilai lebih tinggi dari para usaha sejenis lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran De Lasco. Type penelitian yang digunakan adalah explanatory research dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden pada pelanggan Restoran De Lasco. Penghitungan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner dengan skala pengukuran likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variable kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan. Dan secara simultan varibel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan.

Saran yang dapat peneliti sampaikan kepada perusahaan adalah perlunya memperbaiki baik itu dari kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan karena kedua faktor tersebut berpengaruh besar terhadap tinggi rendahnya kepuasan pelanggan serta pentingnya penetapan ulang pada harga produk yang masih dinilai lebih tinggi oleh pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kepusan pelanggan

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION**

**AT DE LASCO RESTAURANT**

**Abstract**

De Lasco Restaurant is a culinary business that offers a wide variety of food menus that can be enjoyed by all age groups. In its activities, there are still weaknesses, both in the quality of products that are considered less delicious, the quality of service that is considered less fast and friendly, and prices that are considered higher than other similar businesses.

This research aimed to determine the effect of product quality, service quality and price on customer satisfaction at De Lasco Restaurant. This research used explanatory research with the number of samples used are 100 respondents of De Lasco Restaurant’s customers. The data calculation in this research used a questionnaire with Likert scale.

The results indicated that partially the variable product quality, service quality and price had a positive and significant effect on customer satisfaction. And simultaneously the variable product quality, service quality and price together had a positive and significant effect on the customer satisfaction.

The suggestion that researcher can convey to the company is the necessity to improve both product quality and service quality in order to improve customer satisfaction because these two factors have a major influence on the level of customer satisfaction and the importance of resetting product prices which are still valued higher by customers.

Keywords: product quality, service quality, price, customer satisfaction

**x**

Halaman

HALAMAN JUDUL

[HALAMAN PENGESAHAN](#_Toc476222215)  i

[HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ii](#_Toc476222216)

[MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii](#_Toc476222217)

[KATA PENGANTAR v](#_Toc476222219)

ABSTRAK [vi](#_Toc476222221)

[**DAFTAR ISI viii**](#_Toc476222222)

[**DAFTAR GAMBAR xiii**](#_Toc476222223)

[**DAFTAR TABEL x**](#_Toc476222223)**iv**

[**BAB I PENDAHULUAN**](#_Toc476222224) **1**

1.1 Latar Belakang1

1.2 Rumusan Masalah7

1.3 Tujuan Penelitan10

1.4 Kegunaan Penelitian10

1.5 Kerangka Teori11

1.5.1 Kepuasan Pelanggan11

1.5.2 Kualitas Produk15

1.5.2.1 Indikator Kualitas Produk 16

1.5.3 Kualitas Produk [21](#_Toc476222224)

1.5.3,1 Indikator Kualitas Pelayanan  [2](#_Toc476222224)2

1.5.4 Harga 26

1.5.4.1 Tujuan Penetapan Harga 27

1.5.5 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan29

1.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 29

1.5.7 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan 30

1.6 Rumusan Hipotesis31

1.7 Definisi Konseptual [32](#_Toc476222224)

1.8 Definisi Operasional [3](#_Toc476222224)3

1.9 Metode Penelitian [3](#_Toc476222224)5

1.9.1 Tipe Penelitian 35

1.9.2 Populasi dan Sampel 35

1.9.2.1 Populasi 35

1.9.2.2 Sampel 36

1.9.3 Teknik Pengambilan Sample36

1.9.4 Jenis dan Sumber Data30

1.9.4.1 Jenis Data 30

1.9.4.2 Sumber Data 37

1.9.5 Skala Pengukuran 38

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data 38

1.9.7 Teknik Pengolahan Data39

1.9.8 Instrumen Penelitian 40

1.9.9 Teknik Analisi 40

1.10 Uji Validitas dan Reliabilitas [4](#_Toc476222224)0

1.10.1 Uji Validitas 40

1.10.2 Uji Reliabilitas 41

1.11 Analisi Data [4](#_Toc476222224)1

1.11.1 Analisis Regresi Linier Sederhana 41

1.11.2 Analisis Regresi Linier Berganda 42

1.11.3 Koefisien Korelasi 42

1.11.4 Koefisien Determinasi 43

1.11.5 Uji Hipotesis (Uji t) 44

1.11.6 Pengujian Hipotesis (Uji F)45

[BAB II](#_Toc476222225) [GAMBARAN RESTORAN DE LASCO SEMARANG](#_Toc476222226) 47

[2.1 Profil Restoran De Lasco Semarang](#_Toc476222227) [[4](#_Toc476222227)](#_Toc476222224)[7](#_Toc476222227)

[2.1.1 Lokasi Restora De Lasco](#_Toc476222227)[49](#_Toc476222227)

[2.2 Visi, Misi, dan Logo Restoran De Lasco](#_Toc476222227) [[4](#_Toc476222227)](#_Toc476222224)[9](#_Toc476222227)

[2.2.1 Visi](#_Toc476222227)[50](#_Toc476222227)

2.2.2 Misi50

2.2.3 Logo Perusahaan50

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan [5](#_Toc476222224)1

2.4 Fasilitas Bagi Konsumen53

2.5 Daftar Menu Restoran De Lasco [54](#_Toc476222224)

2.6 Identitas Responden Konsumen Restoran De Lasco [56](#_Toc476222224)

2.6.1 Jenis Kelamin Responden56

2.6.2 Usia Responden57

[**BAB III**](#_Toc476222230) [**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Konsumen Restoran De Lasco Banyumanik Semarang)**](#_Toc476222231) 59

3.1 Uji Validitas  [60](#_Toc476222224)

3.2 Uji Reliabilitas [65](#_Toc476222224)

3.3 Variabel Kualitas Produk pada Restoran De Lasco  [66](#_Toc476222224)

3.3.1 Cita Rasa Produk Makanan dan Minuman67

3.3.2 Penampilan Produk Makanan dan Minuman68

3.3.3 Penyajian Produk Makanan dan Minuman69

3.3.4 Higienis Produk Makanan dan Minuman70

3.3.5 Porsi Produk Makanan dan Minuman yang Disediakan71

3.3.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk di Restoran De Lasco 73

3.3.7 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk 74

3.4 Variabel Kualitas Pelayanan pada Restoran De Lasco  [76](#_Toc476222224)

3.4.1 Kenyamanan pada Suasana dan Ruangan78

3.4.2 Kelayakan Fasilitas Pendukung 79

3.4.3 Kecepatan Karyawan dalam Menyediakan Pesanan80

3.4.4 Sikap Karyawan dalam Melayani Konsumen 81

3.4.5 Kesesuaian Pesanan dengan Produk yang Diberikan82

3.4.6 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk 83

3.4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan di Restoran De Lasco85

3.4.8 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan 86

3.5 Variabel Harga pada Restoran De Lasco 88

3.5.1 Harga Produk dibandingkan dengan Daya Beli89

3.5.2 Perbandingan Harga Produk dengan Produk Sejenis Lainnya90

3.5.3 Perbandingan Harga dengan Porsi yang Diterima91

3.5.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga di Restoran De Lasco 93

3.5.5 Kategori Variabel Harga94

3.6 Variabel Kepuasan Pelanggan pada Restoran De Lasco 96

3.6.1 Perasaan Setelah Menikmati Makanan dan Minuman97

3.6.2 Perasaan Setelah Merasakan Pelayanan Diberikan98

3.6.3 Perasaan Setelah Menikmati Fasilitas Pendukung99

3.6.4 Perbandingan Pelayanan yang Diberikan dengan Harapan Pelanggan100

3.6.5 Kemauan Untuk Melakukan Pembelian Kembali101

3.6.6 Kemauan Untuk Merekomendasikan Kepada Teman102

3.6.7 Lebih Memilih De Lasco dibandingkan dengan Restoran Lain (Loyalitas Pelanggan) 103

3.6.8 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan di Restoran De Lasco104

3.6.9 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan105

3.7 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan108

3.7.1 Uji Korelasi108

3.7.2 Koefisien Regresi Sederhana111

3.7.3 Uji t112

3.7.4 Koefisien Determinasi113

3.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan114

3.8.1 Uji Korelasi114

3.8.2 Koefisien Regresi Sederhana117

3.8.3 Uji t118

3.8.4 Koefisien Determinasi120

3.9 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan120

3.9.1 Uji Korelasi120

3.9.2 Koefisien Regresi Sederhana123

3.9.3 Uji t124

3.9.4 Koefisien Determinasi126

3.10 Pengaruh Kulitas Produk, Kualitas Pelayanan, dam Hraga terhadap Kepuasan Pelanggan126

3.10.1 Uji Korelasi127

3.10.2 Koefisien Regresi Sederhana128

3.10.3 Uji f130

3.10.4 Koefisien Determinasi132

3.11 Pembahasan132

BAB IV [PENUTUP 139](#_Toc476222236)

[4.1 Kesimpulan 139](#_Toc476222237)

[4.2 Saran](#_Toc476222238) 143

DAFTAR PUSTAKA  [147](#_Toc476222236)

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

[Gambar 1.1 Model Hipotesis](#_Toc476222215)  32

[Gambar 1.2 Kurva Uji t 45](#_Toc476222216)

[Gambar 1.3 Kurva Uji F 46](#_Toc476222217)

[Gambar 2.1 Halaman Instagram Restoran De Lasco 48](#_Toc476222219)

[Gambar 2.2 Logo Restoran De Lasco Semarang 51](#_Toc476222219)

[Gambar 2.3 Struktur Organisasi Restoran De Lasco 52](#_Toc476222219)

[Gambar 3.1 Daerah Hasil Penerimaan atau Penolakan Uji t Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 113](#_Toc476222219)

[Gambar 3.2 Daerah Hasil Penerimaan atau Penolakan Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 119](#_Toc476222219)

[Gambar 3.3 Daerah Hasil Penerimaan atau Penolakan Uji t Harga terhadap Kepuasan Pelanggan 125](#_Toc476222219)

[Gambar 3.4 Hasil Penerimaan atau Penolakan Uji f Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 131](#_Toc476222219)

DAFTAR TABEL

[Tabel 1.1 Perbandingan Harga Produk Makanan dan MinumanRestoran De Lasco dengan Restoran di wilayah Banyumanik](#_Toc476222215)  6

[Tabel 1.2 Data Terget dan Realisasi Penjualan De Lasco Semarang 2015-2018 8](#_Toc476222216)

[Tabel 1.3 Interpretasi Koefisien Korelasi 43](#_Toc476222217)

[Tabel 2.1 Daftar Harga Produk di Restoran De Lasco 54](#_Toc476222219)

[Tabel 2.2 Jenis Kelamin Responden 57](#_Toc476222219)

[Tabel 2.3 Usia Responden 58](#_Toc476222219)

[Tabel 3.1 Uji Validitas dalam Variabel Kualitas Produk 61](#_Toc476222219)

[Tabel 3.2 Uji Validitas dalam Variabel Kualitas Pelayanan 62](#_Toc476222219)

[Tabel 3.3 Uji Validitas dalam Variabel Harga 63](#_Toc476222219)

[Tabel 3.4 Uji Validitas dalam Variabel Kepuasan Pelanggan 64](#_Toc476222219)

[Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan 66](#_Toc476222219)

[Tabel 3.6 Citra Rasa Produk Makanan dan Minuman 68](#_Toc476222219)

[Tabel 3.7 Uji Validitas dalam Variabel Kepuasan Pelanggan 69](#_Toc476222219)

[Tabel 3.8 Higienis Produk Makanan dan Minuman 71](#_Toc476222219)

[Tabel 3.9 Porsi Makanan dan Minuman yang disediakan 72](#_Toc476222219)

[Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk 73](#_Toc476222219)

[Tabel 3.11 Kategorisasi Penilaian Variabel Kualitas Produk 76](#_Toc476222219)

[Tabel 3.12 Kenyamanan pada Suasana dan Ruangan 78](#_Toc476222219)

[Tabel 3.13 Kelayakan Fasilitas Pendukung 79](#_Toc476222219)

[Tabel 3.14 Kecepatan Karyawan dalam Menyediakan Pesanan 81](#_Toc476222219)

[Tabel 3.15 Sikap Karyawan dalam Melayani Konsumen 82](#_Toc476222219)

[Tabel 3.16 Kesesuaian Pesanan dengan Produk yang Diberikan 83](#_Toc476222219)

[Tabel 3.17 Perhatian Karyawan terhadap Keluhan Konsumen 84](#_Toc476222219)

[Tabel 3.18 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 85](#_Toc476222219)

[Tabel 3.19 Kategori Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan 88](#_Toc476222219)

[Tabel 3.20 Perbandingan Harga dengan Daya Beli 90](#_Toc476222219)

[Tabel 3.21 Perbandingan Harga dengan Produk Sejenis Lainnya 91](#_Toc476222219)

[Tabel 3.22 Perbandingan Harga dengan Porsi yang Diterima 92](#_Toc476222219)

[Tabel 3.23 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Harga 93](#_Toc476222219)

[Tabel 3.24 Kategori Penilaian Variabel Harga 95](#_Toc476222219)

[Tabel 3.25 Indikator Perasaan Setelah Menikmati Makanan dan Minuman 97](#_Toc476222219)

[Tabel 3.26 Perasaan Setelah Menikmati Makanan yang Telah Diberikan 98](#_Toc476222219)

[Tabel 3.27 Indikator Perasaan Setelah Menikmati Fasilitas Pendukung 99](#_Toc476222219)

[Tabel 3.28 Indikator Perbandingan Pelayanan dengan Harapan Pelanggan 100](#_Toc476222219)

[Tabel 3.29 Indikator Kemauan untuk Melakukan Pembelian Kembali 101](#_Toc476222219)

[Tabel 3.30 Indikator Kemauan untuk Merekomendasikan 102](#_Toc476222219)

[Tabel 3.31 Indikator Memilih De Lasco Dibandingkan dengan Restoran Lain 103](#_Toc476222219)

[Tabel 3.32 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan 104](#_Toc476222219)

[Tabel 3.33 Kategori Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan 107](#_Toc476222219)

[Tabel 3.34 Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 108](#_Toc476222219)

[Tabel 3.35 Tabel Silang Kualitas Produk (X1) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 109](#_Toc476222219)

[Tabel 3.36 Hasil Uji Chi-Square Test Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 110](#_Toc476222219)

[Tabel 3.37 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 111](#_Toc476222219)

[Tabel 3.38 Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 115](#_Toc476222219)

[Tabel 3.39 Tabel Silang Variabel Kua;itas Pelayanan (X2) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 116](#_Toc476222219)

[Tabel 3.40 Hasil Uji Chi-Square Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 117](#_Toc476222219)

[Tabel 3.41 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 1](#_Toc476222219)17

[Tabel 3.42 Koefisien Korelasi Variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan 121](#_Toc476222219)

[Tabel 3.43 Tabel Silang Variabel (X3) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 122](#_Toc476222219)

[Tabel 3.44 Hasil Uji Chi-Square Test Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 123](#_Toc476222219)

[Tabel 3.45 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Kepuasan Pelanggan 12](#_Toc476222219)3

[Tabel 3.46 Koefisien Korelasi Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepusan Pelanggan 127](#_Toc476222219)

[Tabel 3.47 Koefisien Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 128](#_Toc476222219)

[Tabel 3.48 Hasil Uji F 130](#_Toc476222219)