**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION (Study at the Lamongan M2M Restaurant)**

By

ENIS ANA FITRI CAHYANTI

This research is in the background with a variety of factors, one of which is to know the rapidly growing bussines in the culinary field is expected to restaurant enterpreneurs can manage their culinary bussiness as well as possible, whil maintaining the company’s i8mage to remain axis in their field and able to maintain things who have received appreciation from the community.

This study aims to determine and analyze the influence of service quality, facilities and prices on customer satisfaction. The type of data used are primary and secondary data obtained from questionaires and literature. The population in this study were all consumers of the M2M branch of the Lamongan restaurant.

Jl. Veteran No.40-46 Jetis Banjarmendalan Lamongan. With a total sample of 96 respondents taken by Simple Random Sampling Method. The analyctical method used is Multiple Linier Regression analysis. Based on the partial effect test on the t test, it is known that service quality variables have a significant effect on customer satisfaction. While *facilities* and prices have no significant effect on customer satisfaction.

The analytical method used is multiple linear regression analysis, based on the partial effect test on the t test, it is known that service quality variables have a significant effect on customer satisfaction. While facilities and prices do not have a significant effect on customer satisfaction.

Based on the result and formulation of the problem from this study is that service quality has a significant effect on customer satisfaction in the Lamongan M2M restaurant, facilities do not have a significant effect on customer satisfaction, prices also have no significant effect bon customer satisfaction, service quality variables, facilities and prices able to explain the variable customer satisfaction of 15.9%, the remaining 84.1% is explained by other variables outside of this study.

***Keywords : Influence of service quality, facilities and prices on customer satisfaction.***

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Rumah Makan M2M Cabang Lamongan)**

Oleh

ENIS ANA FITRI CAHYANTI

Penelitian ini di latar belakangi dengan berbagai faktor salah satunya adalah dengan mengetahui semakin berkembang pesatnya suatu bisnis di bidang kuliner di harapkan para pengusaha rumah makan dapat menegelolah usaha kulinernya dengan sebaik mungkin, dengan tetap menjaga citra nama perusahaan agar tetap aksis dibidangnya, dan mampu mempertahankan hal-hal yang sudah mendapat apresiasi dari masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari kuesioner dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen rumah makan M2M Cabang Lamongan. Penelitian ini dilakukan di rumah makan M2M Cabang Lamongan, Jl. Veteran No. 40-42 Jetis Banjarmendalan Kabupaten Lamongan, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang diambil dengan metode simple random sampling.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan uji pengaruh parsial terhadap uji t, diketahui variabel kualitas pelayanan *berpengaruh* signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan fasilitas dan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil dan jawaban rumusan masalah dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadapap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan M2M Cabang Lamongan, fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan M2M Cabang Lamongan, harga juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan M2M Cabang Lamongan, variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 15.9%, selebihnya sebesar 84.1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata kunci : Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan.**