

# UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

---

Fakultas Manajemen  
Program Sarjana Ekonomi  
Semester Ganjil 2019/2020

## ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KEPUASAN YANG DIRASAKAN TERHADAP PELANGGAN RESTORAN SEAFOOD DI KOTA BATAM

Hedensy  
NPM: 1641010

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *perceived price justice*, *perceived satisfaction*, terhadap *loyalty* dengan variabel *revisit intention* sebagai mediasi. Seorang penjual tentu perlu mengetahui apakah keadilan harga dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat mempengaruhi niat untuk mengunjungi kembali yang akhirnya pelanggan tersebut menjadi setia terhadap restoran tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode *survey* untuk mengumpulkan data. Kuesioner disebar kepada masyarakat yang bukan warga Batam dengan kriteria diatas umur 17 tahun dan pernah mengunjungi salah satu restoran *seafood* yang ada di kota Batam lebih dari dua kali. Restoran *seafood* yang dimaksud adalah restoran *Golden Prawn 933*, *Wey Wey Seafood*, *Yongkee Seafood*, *Harbourbay Seafood*, dan *Love Seafood*. Hasil responden yang terkumpul berjumlah 408 namun hanya 401 sampel yang sesuai kriteria karena teknik yang digunakan *purposive sampling* dimana pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan seperti karakteristik dari responden (Sugiyono, 2016). Setelah itu penulis melakukan pengujian data menggunakan perangkat lunak *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika pelanggan merasakan puas terhadap restoran, maka memungkinkan pelanggan tersebut memiliki niat untuk mengunjungi kembali restoran tersebut dan akan menimbulkan efek positif yaitu menjadi *loyal* terhadap restoran tersebut namun ketika pelanggan merasakan harga yang ditentukan oleh restoran tersebut tidak adil, maka akan mempengaruhi efek negatif terhadap loyalitas pelanggan terhadap restoran tersebut.

**Kata Kunci** : keadilan harga yang dirasakan, kepuasan yang dirasakan, niat mengunjungi kembali, loyalitas