

ABSTRAK

Maya Amelia, NIM 71170312066 “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Kopi Chandra Patumbak”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada warung kopi Chandra patumbak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 91 responden.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrument pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Pada variabel terikat yaitu variabel kepuasan pelanggan dan variabel bebas yaitu harga dan kualitas pelayanan pada warung kopi Chandra patumbak.

Pengujian validitas angket menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, pada taraf $\alpha = 0,05$. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan model $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20.0 for Windows*. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Setelah data dianalisis dengan bantuan program SPSS, maka diperoleh model persamaan regresi $Y = 11.812 + 0.549X_1 + 0.417X_2 + e$. Diperoleh nilai R square sebesar 0,494, yang berarti variabel X_1 dan X_2 dapat dijelaskan pengaruh terhadap variabel Y sebesar 49,4% sedangkan sisanya 50,6% dijelaskan oleh factor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Uji parsial (t) menunjukkan bahwa variabel harga dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji simultan (F) menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dari dua variabel bebas, yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel harga sebesar 4,762.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Maya Amelia, NIM.71170312066 "The effect of price and service quality on customer satisfaction".

This study aims to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction at Chandra Patumbak coffee shop. The sample used in this study was 91 respondents.

As for the research method used is quantitative method. Data collection instruments using a questionnaire (questionnaire). The dependent variable is the customer satisfaction variable and the independent variable is price and service quality at Chandra Patumbak coffee shop.

Testing the validity of the questionnaire using the *Cronbach Alpha* formula, at level $\alpha = 0,05$. The data analysis technique used is multiple linear regression with the model $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Testing was carried out using the *SPSS 20.0 for Windows* program. The data type is primary. Data collection method using a questionnaire.

After the data were analysed with the help of the SPSS program, the $Y = 11.812 + 0.549X_1 + 0.417X_2 + e$ regression equation model was obtained. Obtained R square value of 0,494, which means that the variables X_1 and X_2 can be explained by the influence of variable Y by 49,4%, while the remaining 50,6% is explained by other factors not discussed in this study. Partial test (t) shows that the variable price and service quality variable have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneous test (F) show that the variable price and service quality together have a positive and significant effect on customer satisfaction as evidenced by a significance value smaller than 0,05. Of the two independent variables, the most dominant satisfaction is the price variable of 4,762.

Keywords: Price, Service Quality, and Customer Satisfaction