ABSTRAK

DIMAS PRASETIA, 71220314001, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen CV Dariono Surya Teknik AC Medan, Nur Augus Fahmi, S.E., M.Cs., sebagai Dosen Pembimbing I, Julienda Br Harahap, S.E., M.M., sebagai Dosen Pembimbing II, Skripsi : 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada CV Dariono Surya Teknik AC Medan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk menguji hubungan antarvariabel. Populasi penelitian terdiri atas seluruh konsumen CV Dariono Surya Teknik AC Medan yang berjumlah 190 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*, sehingga diperoleh sebanyak 66 responden sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis melalui Uji t dan Uji F dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan maupun harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, secara simultan kedua variabel independen tersebut juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Dariono Surya Teknik AC Medan. Nilai koefisien determinasi mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

DIMAS PRASETIA, 71220314001, The Influence of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction of CV Dariono Surya Teknik AC Medan, Nur Augus Fahmi, S.E., M.Cs., as Supervisor I, Julienda Br Harahap, S.E., M.M., as Supervisor II, Thesis: 2026.

This study aims to analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction at CV Dariono Surya Teknik AC Medan. This research employed a quantitative method with an associative approach to examine the relationships among the variables. The population consisted of all 190 customers of CV Dariono Surya Teknik AC Medan. The sample was determined using the Proportionate Stratified Random Sampling technique, resulting in 66 respondents. Data were collected through observation and the distribution of questionnaires based on a five-point Likert scale. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing through the t-test and F-test with the assistance of SPSS software. The results indicate that, partially, both service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality and price also have a significant effect on customer satisfaction at CV Dariono Surya Teknik AC Medan. Furthermore, the coefficient of determination demonstrates that the independent variables have a strong explanatory power regarding customer satisfaction, while the remaining variation is influenced by other factors beyond the scope of this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Consumer Satisfaction.*