

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
Di HISTORY COFFEE**

Oleh
Lasmaria Silalahi
180311009

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam mengonsumsi Produk di History Coffee Setia Luhur Medan. Pengaruh harga dan kualitas Pelayanan di analisis secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara langsung di History Coffee dengan teknik pengambilan survey. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan di History Coffee setia Luhur Medan. Metode analisis yang digunakan adalah uji Validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), sedangkan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari setiap variabel secara simultan dapat dilihat bahwa pengaruh dari setiap variabel secara simultan dapat dilihat nilai F hitung (13,575) > F table (3,09) atau sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Data diolah secara statistik dengan menggunakan alat bantu program SPSS 26.

Kata Kunci : Harga , Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

SARI MUTIARA
INDONESIA

PRICE IMPACT AND QUALITY SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT HISTORY COFFEE

by
Lasmaria Silalahi
180311009

ABSTRACT

The study aims to know how prices and the quality of service affect customers' satisfusing products at history coffee is an indelively loyal field. Price and quality of service impact on partial and semiconthly customer satisfaction. The method of research used by quantitative research. A data-collection technique using a questionnaire passed through history coffee through a survey taking. The sample in this study is a customer at history coffee loyal to the terrain. The analysis methods used are validity, religious ability tests, classic assumptions testing, linear regression analysis, and hypothetical testing. Research suggests that price variables (x1) have significant impact on customer satisfaction (y), while service quality variables (x2) affect customer satisfaction (y) may be seen that the impact of each variable simultaneously can be seen that the impact of each variable can be seen in the value of the f count (13.575) > f table (3.09) or sig. for 0,000. Data was statistically treated using SPSS 26 program AIDS.

Key words: *price, quality of service, and interest buy*

