

**ENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MANNA KEBAYA MEDAN**

**Oleh :
Sofita Laia
190311061**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Manna Kebaya Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online pada Pelanggan Manna Kebaya Medan dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah Pelanggan Manna Kebaya Medan. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Variabel Harga berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil pengujian yang dilakukan secara parsial (uji – t) dengan menggunakan program SPSS dimana nilai t_{hitung} (2,840) lebih besar dari t_{tabel} (1,661), Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil nilai t_{hitung} (2,618) lebih besar dari t_{tabel} (1,661) dan Variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan nilai dari f_{hitung} pada harga dan kualitas pelayanan yang lebih besar dari f_{tabel} ($9,634 > 3,09$).

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan

THE PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO THE SATISFACTION OF THE CUSTOMER OF THE KEBAYA TERRAIN MANNA

**Sofita Laia
190311061**

ABSTRACK

The study was intended to see how prices and the quality of service affected the customer's satisfaction on the kebaya terrain manna. The method of research used is cumulative research. Data collection technique using a questionnaire distributed online to a customer of the kebaya field manna with an overwhelsive sampling sampling technique. The sample in this study was the customer of the kebaya field manna. The analysis method used is the validity test, religious testing, the classic assumption test, the linear regression analysis, and the hypothetical test. Research indicates that price variables significantly affect customer satisfaction with partial testing (t-t) by using SPSS programs where a thitung value (2.840) is greater than ttable (1.661), a service quality variable significantly affects the customer's satisfaction-based value of titung (1.661) and a price variable and service quality are influential globally Significant to the satisfaction customers value from ftable on price and greater quality of service from ftable (9.634 > 3.09).

Key words: price, quality of service and customer satisfaction

