

ABSTRAK

Yulianti 2019, Nim : 105720518815, judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI PAPA ONG DI KOTA MAKASSAR”**. Skripsi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I ibu Hj. Ruliati dan pembimbing II bapak Aulia

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pada variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga sedangkan variabel terikat yaitu Kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Papa Ong di Kota Makassar. Semua pernyataan valid, reliabel dan normal. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, berdasarkan pengujian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan dengan nilai koefisien dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) 0,489, variabel Harga (X2) 0,373. Kualitas pelayanan (X1), harga (X2) yang memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada nilai $R\text{ squar}$ 0,563, yang menunjukkan variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga dapat dijelaskan dengan kepuasan konsumen sebesar 56,3% mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y) sedangkan sisahnya sebesar 43,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kedai kopi papa ong di kota Makassar.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Yulianti 2019, Nim: 105720518815, the title of this research is "THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF PAPA ONG COFFEE SHOP IN MAKASSAR CITY". Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by supervisor I Mrs. Hj. Ruliati and supervisor II, Mr. Aulia

This study aims to determine the effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction. The research method used is a quantitative method. Data collection instruments using a questionnaire. The independent variable is service quality and price while the dependent variable is consumer satisfaction at Papa Ong Coffee Shop in Makassar. All statements are valid, reliable and normal. The Effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction, based on tests conducted, the results of this study indicate the coefficient value can be seen that the variable Service Quality (X1) 0.489, the Price variable (X2) 0.373. Service quality (X1), price (X2) which has a strong relationship to customer satisfaction can be seen in the R squar value of 0.563, which shows the independent variable consisting of service quality and price can be explained by customer satisfaction of 56.3% able to explain the variable The dependent variable is consumer satisfaction (Y) while the rest of 43.7% is influenced by other variables not examined in this study. The conclusion of this research is that service quality and price have a positive and significant effect on consumer satisfaction at Papa Ong coffee shop in Makassar.

Keywords: Service Quality, Price and Consumer Satisfaction