

ABSTRAKSI

HARINA ZULFA MEGA, 1816120145

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA ANGKRINGAN NANKRINGAN
WEDANG PINK CITRA RAYA**

Skripsi . Program Studi Manajemen. 2021

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

(Xi + 84 + 42 Lampiran)

Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Pelanggan di Angkringan Nankringan Wedang Pink Citra Raya. Data penelitian ini dikumpulkan dari 100% pelanggan Angkringan Nankringan Wedang Pink. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji korelasi, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji f.

Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa: variabel Harga berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Angkringan Nankringan Wedang Pink. Kedua, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan di Angkringan Nankringan Wedang Pink.

Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kedua, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan hasil uji f dapat diketahui bahwa Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis koefisien determinasi diketahui bahwa 58,3% variabel Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel harga dan kualitas pelayanan 41,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.