

ABSTRACT

Mario Panca Zarma, 2024. The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction at Anang Photocopy in Lubuk Raja District. This thesis is supervised by Noviansyah, S.E., M.Si., as the First Supervisor, and Ali Akbar, S.E., M.Si., as the Second Supervisor.

This study discusses the influence of price and service quality on customer satisfaction at Anang Photocopy in Lubuk Raja District. The data collection technique used in this research was a questionnaire survey. The total population consisted of 40 respondents. The data analysis technique applied was multiple linear regression analysis.

The results of the partial analysis indicate that price significantly affects customer satisfaction at Anang Photocopy in Lubuk Raja District, with a t-value of -5.353. Additionally, the service quality variable significantly affects customer satisfaction at Anang Photocopy, with a t-value of 6.956. Simultaneously, price and service quality have a significant influence on customer satisfaction at Anang Photocopy in Lubuk Raja District, with an F-value of 24.713. The obtained coefficient of determination (R Square) is 0.572, meaning that price and service quality contribute 57.2% to customer satisfaction, while the remaining 42.8% is influenced by other variables not included in this research model, such as product quality, brand image, purchase decisions, and customer loyalty (Budiasa, 2021:15).

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Mario Panca Zarma, 2024. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja. Skripsi dibimbing oleh Noviansyah, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan Ali Akbar, S.E., M.Si. selaku pembimbing II.

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner. Jumlah populasi sebanyak 40 Responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda.

Berdasarkan hasil analisis secara parsial Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja dengan nilai t-hitung sebesar -5.353 Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja dengan nilai t-hitung sebesar 6.956. Secara simultan didapatkan ada pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Anang *Photocopy* di Kecamatan Lubuk Raja dengan nilai Fhitung sebesar 24.713. Koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,572. Hal ini menunjukkan berarti sumbangan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 57,2% sedangkan sisanya yaitu 42,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar variabel yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini yaitu Kualitas Produk, Citra Merk, Keputusan Pembelian, dan loyalitas Pelanggan. (Budiasa, 2021:15).

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen