

ABSTRAK

Ikke Adellia (2025) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Central Kuota Hafizh Cell di Airpaoh. Dibawah bimbingan Ibu Rosmala Dewi, S.E., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dyah Ayu Putriani, S.Pd., M.Si selaku Pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Central Kuota Hafizh Cell di Airpaoh. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah jumlah yang sudah melakukan pembelian secara grosir yang berjumlah 84 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda yang menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, serta uji-t dan uji-f. Berdasarkan hasil pengujian secara sendiri-sendiri (Uji-t) yang didapat dalam penelitian ini bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dilihat dari nilai t hitung sebesar 4.505 lebih besar dari t tabel sebesar 1.989 dengan nilai signifikan $0.000 > \text{nilai alpha } 0.05$, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dilihat dari nilai t hitung sebesar 6.790 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.989 dengan nilai signifikan $0.000 > \text{nilai alpha } 0.05$, sedangkan pengujian secara bersama-sama (Uji-F) Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dilihat dari nilai F hitung sebesar 193.031 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3.11 dengan nilai signifikan $0.000 > \text{nilai alpha } 0.05$. Nilai koefisien determinasi R Square dalam penelitian ini sebesar 0.827. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Central Kuota Hafizh Cell di Airpaoh sebesar 82,7% sedangkan sisanya 17,3% dipengaruhi oleh faktor- faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini seperti kualitas produk, lokasi dan promosi. (Nurazizah dkk, 2022).

Kata Kunci: Harga dan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Ikke Adellia (2025). The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction at Central Kuota Hafizh Cell in Airpaoh. Supervised by Mrs. Rosmala Dewi, S.E., M.Si as First Advisor and Mrs. Dyah Ayu Putriani, S.Pd., M.Si as Second Advisor.

This study aims to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction at Central Kuota Hafizh Cell in Airpaoh. The population and sample consist of 84 respondents who have made wholesale purchases. The analysis method used is multiple linear regression, along with validity test, reliability test, t-test, and F-test. The results of the partial test (t-test) indicate that the price variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t value of 4.505 greater than the t table value of 1.989 and a significance value of $0.000 < \alpha = 0.05$. The service quality variable also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t value of 6.790 and a significance level of $0.000 < \alpha = 0.05$. Simultaneously (F-test), price and service quality have a significant effect on customer satisfaction, with an F value of 193.031, which is greater than the F table value of 3.11 and a significance level of $0.000 < \alpha = 0.05$. The coefficient of determination (R Square) is 0.827, indicating that 82.7% of the variation in customer satisfaction can be explained by price and service quality, while the remaining 17.3% is influenced by other factors not included in the model, such as product quality, location, and promotion (Nurazizah et al., 2022).

Keywords: *Price, Service Quality, Customer Satisfaction*