

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang responden yang dipilih menggunakan teknik Purposive Sampling. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis kuantitatif dan menggunakan uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2). Analisis pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Microsoft Office Software Excel 2016 dan SPSS Versi 30 for windows. Hasil penelitian ini membuktikan bahwasannya Kualitas pelayanan dan penetapan harga dapat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($178,692 > 3,09$) dan nilai signifikansi F_{hitung} sebesar $0,001 < 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,736 > 1,6608$) dengan nilai signifikan sebesar $0,007 < 0,05$. Penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($18,239 > 1,6608$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out and analyze the influence of Service Quality and Pricing on Consumer Satisfaction at Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe. The population in this study is Cafe Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe customers with a sample of 96 respondents selected using the Purposive Sampling technique. Primary data collection using questionnaires. The data analysis method used in this study is quantitative analysis and uses descriptive statistical tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, and hypothesis tests and determination coefficient (R^2) tests. The analysis of data processing in this study used Microsoft Office Software Excel 2016 and SPSS Version 30 for windows. The results of this study prove that the quality of service and pricing can have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Rumoh Tuha Roastery Lhokseumawe café. This is evidenced by the F_{hitung} greater than ($178,692 > F_{tabel}3,09$) and significance value of $0.001 < 0.05$. The quality of service has a positive and significant effect on consumer satisfaction, this is evidenced by a value greater than ($2.736 > 1.6608$) with a significance value of $0.007 < 0.05$. Pricing has a positive and significant effect on consumer satisfaction, this is evidenced by a value greater than ($18.239 > 1.6608$) with a significance value of $0.001 < 0.05$. $F_{hitung} t_{hitung} t_{tabel} t_{hitung} t_{tabel}$

Keywords: Service Quality, Pricing, Consumer Satisfaction