

ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Beeje Coffee Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Jenis metode penelitian ini yaitu metode survei dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner (angket) berbentuk google form dan *print out* yang diberikan kepada pelanggan Beeje Coffee Kota Lhokseumawe dengan jumlah responden sebanyak 96. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument dan uji asumsi klasik serta menggunakan uji regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Beeje Coffee Kota Lhokseumawe. Sementara itu, hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Beeje Coffe Kota Lhokseumawe. Dapat disimpulkan bahwasannya harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Beeje Coffee Kota Lhokseumawe.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan