

ABSTRAK

Nama : Radja Alvarezi
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan *Word-of-mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Kupi Blang Pulo

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan *word-of-mouth* terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Kupi Blang Pulo, sebuah kedai kopi lokal di Kota Lhokseumawe. Penurunan pendapatan Grand Kupi dalam tiga tahun terakhir menjadi latar belakang utama perlunya kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang merupakan pelanggan Grand Kupi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan *word-of-mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, kualitas pelayanan dan *word-of-mouth* memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel harga juga menunjukkan pengaruh signifikan namun dengan kontribusi yang lebih rendah. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi strategi *word-of-mouth* sebagai langkah untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, *Word-of-Mouth*, Kepuasan Pelanggan, Grand Kupi.

ABSTRACT

Name : Radja Alvarezi
Study Program : Management
Title : Analysis of the Influence of Service Quality, Price and Word-of-mouth on Customer Satisfaction at Grand Kupi Blang Pulo

This study aims to analyze the influence of service quality, price, and word-of-mouth on customer satisfaction at Grand Kupi Blang Pulo, a local coffee shop in Lhokseumawe City. The background of this research is the decline in Grand Kupi's revenue over the past three years, indicating potential issues in customer satisfaction. A quantitative approach was used with a survey method involving 100 respondents who are customers of Grand Kupi. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results indicate that service quality, price, and word-of-mouth simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Partially, service quality and word-of-mouth have a positive and significant influence, while price also has a significant impact, albeit with a lower contribution. These findings highlight the importance of improving service quality and optimizing word-of-mouth strategies to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Price, Word-of-Mouth, Customer Satisfaction, Grand Kupi.*