

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap

Kepuasan Pelanggan Di Toko Inti Tani Utama Sambu

Dosen Pembimbing : 1. Drs. Ruslan Somad, M.M
2. Iing Srihardiningrum, S.Pd.M.M
Nama Mahasiswa : Alvendho Mauliwarma Dewa I.R
NPM : 17130210306

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi linier berganda dari hasil penelitian ini adalah: $Y = 1,056 + 0,622 X1 + 0,272 X2$., hasil uji t variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $7,051 > t_{tabel} 1,990$ dengan nilai Sig-t $0,000 < 0,05$, hasil uji t variabel Harga diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,446 > t_{tabel} 1,990$ dengan nilai Sig-t $0,017 < 0,05$, hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $62,642 > F_{tabel} 3,11$ dengan nilai Sig-F $0,000 < 0,05$. Dari hasil analisis disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Pertanian Inti Tani Utama Sambu dan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah t_{hitung} Kualitas Pelayanan (X1) dengan nilai sebesar 7,051 di bandingkan t_{hitung} Harga (X2) sebesar 2,446.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality (X1) and price (X2) on customer satisfaction (Y) at the Inti Tani Utama Sambu Agricultural Store. This research uses the analysis technique of validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, t test (partial), F test (simultaneous), coefficient of determination test (R²). The results of this study indicate that the variables of Service Quality (X1) and Price (X2) have a positive effect on customer satisfaction. The multiple linear regression equation from the results of this study is: $Y = 1.056 + 0.622 X1 + 0.272 X2$. tcount of 7.051 > ttable 1.990 with a Sig-t value of 0.000 < 0.05, the results of the t-test variable Price obtained a tcount value of 2.446 > ttable 1.990 with a Sig-t value of 0.017 < 0.05, the results of the F test obtained an Fcount value of 62.642 > Ftable 3.11 with a Sig-F value of 0.000 < 0.05. From the results of the analysis, it is concluded that Service Quality and Price have a significant effect on customer satisfaction at the Inti Tani Utama Sambu Agricultural Store and the variable that affects customer satisfaction is tcount Service Quality (X1) with a value of 7.051 compared to tcount Price (X2) of 2.446.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO
INTI TANI UTAMA SAMBI**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : ALVENDHO MAULIWARA D.I.R
NPM : 17.13021.0306
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS
ISLAM KADIRI
FAKULTAS EKONOMI
KADIRI
2021**