

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di *Excelso Cofee Kediri Town Square*.

Dosen Pembimbing : Dra. Indah Listyani, M.M

: Rike Kusuma Wardani, SE.,M.M

Nama Mahasiswa : Moch Arif Maulanana Zuhri

NPM : 17.13021.0387

Abstract

The results of the study show that partially service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t count of 3.154 and a significant amount of 0.002. Facilities partially have a positive and significant effect on customer satisfaction with t count of 2.209 and significant of 0.030. Price partially has a positive and significant effect on customer satisfaction with t count of 496 and significant of 0.969. Simultaneously Quality of Service, Facilities and Prices have a positive and significant effect on customer satisfaction with f count of 5.684 and significant 0.00. The coefficient of determination shown from the R Square value is 0.151. This means that 15.1% of the dependent variables, namely service quality, facilities and prices can be explained by 3 independent variables, namely service quality, facilities and price, while the remaining 84.9% is explained by other variables outside the model.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Customer Satisfaction.

Abstrak

Hasil Penelitian di tunjukan dengan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan dengan t hitung sebesar 3.154 dan signifikan sebesar 0,002. Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan t hitung sebesar 2.209 dan signifikan sebesar 0,030. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan t hitung sebesar 496 dan signifikan sebesar 0,969. Secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan f hitung sebesar 5.684 dan signifikan 0,00. Koefisien determinasi yang ditunjukan dari nilai R Square sebesar 0,151. Hal ini berarti bahwa 15,1% Variabel *dependent* yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga dapat dijelaskan dengan 3 variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga sedangkan sisanya 84,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan pelanggan.