

ABSTRAK

M.Meichael Andrean.H, Nim 7193510025, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat”

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat” Penelitian ini menggunakan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini berjumlah 90 Konsumen.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling dan diperoleh sampel sebanyak 90 responden yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan Uji F, Uji t dan Koefisien determinasi yang sebelumnya data telah di uji menggunakan uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan program SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Koefisien Determinasi yang disesuaikan (adjusted R²) sebesar 63,1% dan sisanya 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang tidak terdeteksi dalam model penelitian ini, yang berarti variabel Harga dan Kualitas Pelayanan mampu memberikan kontribusi sebesar 63,1% terhadap pengaruh Kepuasan Konsumen semetara sisanya 36,9% ditentukan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat variabel-variabel lain yang dapat menjelaskan Kepuasan Konsumen

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

M.Meichael Andrean.H, Nim 7193510025, "The Effect of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction of Immortal Esports Arena Internet Stalls in West Medan District"

This study was conducted to determine whether there is an Effect of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction of Immortal Esports Arena Internet Stalls in West Medan District "This study uses quantitative, the population in this study amounted to 90 consumers.

The sampling technique used was Purposive Sampling and obtained a sample of 90 respondents who met the predetermined criteria. The data collection technique in the study was carried out with the F test, t test and coefficient of determination before the data had been tested using validity test, reliability test and classical assumption test. Data processing using the SPSS 26 program.

The results showed that price has a significant effect on customer satisfaction and service quality has a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, price and service quality have a significant effect on customer satisfaction The adjusted coefficient of determination (adjusted R²) is 63.1% and the remaining 36.9% is influenced by other variables outside those not detected in this research model. which means that the price and service quality variables are able to contribute 63.1% to the effect of customer satisfaction while the remaining 36.9% is determined by other variables outside this research model. This shows that there are still other variables that can explain customer satisfaction.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

THE
Character Building
UNIVERSITY