

ABSTRAK

Ayub Danang Angentiono. NIM 2020110027. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Janji Jiwa Jilid 893 Aeon Mall BSD. Dibawah bimbingan Bapak H. Peris Hamdanur, SE, MM.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Janji Jiwa Jilid 893 Aeon Mall BSD. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen Janji Jiwa Aeon Mall BSD yang berada dilokasi pada saat survey data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu sampling ini mengambil jumlah sampel dengan melakukan pertimbangan tertentu secara sengaja dan telah ditentukan oleh peneliti dengan rumus slovin yaitu 100 konsumen Janji Jiwa Aeon Mall BSD. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode survey dengan instrumen kuesioner menggunakan google form. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Pengujian secara statistic dilakukan dengan dua cara yaitu pengujian secara parsial (uji t) dan secara simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Harga secara parsial tidak

berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-statistik 2,280 > nilai t-tabel 1,9847 dan nilai probabilitas 0,025 > signifikansi 0,05, Kualitas pelayanan

secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-statistik

6.367 > t-tabel 1,9847 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 < signifikansi 0,05, secara simultan seluruh variabel independent Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Janji Jiwa Jilid 893 Aeon Mall BSD dengan nilai f-statistik 35,946 > nilai f-tabel 3,09 dengan nilai probabilitas (Sig) 0,000 < signifikansi 0,05.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Ayub Danang Angentiono. NIM 2020110027. The Influence of Price and Service Quality on Consumer Satisfaction at Janji Jiwa Volume 893 Aeon Mall BSD.

Under the guidance of Mr. H. Peris Hamdanur, SE, MM.

This research was conducted with the aim of examining the influence of price and service quality on consumer satisfaction at Janji Jiwa Volume 893 Aeon Mall BSD. The population of this research is consumers of Janji Jiwa Aeon Mall BSD who were at the location at the time of the data survey. The sampling technique used is purposive sampling, namely this sampling takes the number of samples by carrying out certain considerations deliberately and has been determined by the researcher using the Slovin formula, namely 100 consumers of Janji Jiwa Aeon Mall BSD. Data was collected using a survey method with a questionnaire instrument using Google Form. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Statistical testing is carried out in two ways, namely partial

testing (t test) and simultaneously (F test). The research results show that: Price partially has no effect on consumer satisfaction with a t-statistic value of 2.280 > t-table value of 1.9847 and a probability value of 0.025 > 0.05 significance.

Service quality partially influences consumer satisfaction with a t-statistic value 6,367 > t-table 1.9847 and a probability value of 0.000 < significance 0.05, simultaneously all independent variables Price and Service Quality influence

Consumer Satisfaction at Janji Jiwa Volume 893 Aeon Mall BSD with an f-statistic value of 35.946 > f-value table 3.09 with a probability value (Sig) 0.000 < significance 0.05.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction