

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Taksaka Coffee Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Taksaka Coffee Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif. Pengambilan sample dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner kepada responden, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan yakni pengujian validitas, realibilitas dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dan simultan, diketahui bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t Harga memiliki nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan nilai *Coefficients Beta* sebesar 0,685 dapat dikatakan bahwa Harga berpengaruh 68,5% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Uji t Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan nilai *Coefficients Beta* sebesar 0,720 dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh 72% terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan uji f diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 67,499 dan nilai signifikan sebesar 0.000, Hal ini berarti  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  atau sama dengan  $67,499 \leq 3.09$  dan nilai *significamt* F-statistik  $\leq 0.05$  atau sama dengan  $0.000 < 0.05$ . Maka dapat dikatakan terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan. Serta hasil uji  $R^2$  diperoleh nilai Adjusted R-squared sebesar 0.573 atau 57,3% yang artinya seluruh variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen sebesar 57,3% sedangkan sisanya 42.7% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Taksaka Coffee telah sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa puas. Namun tetap ada beberapa hal yang harus diperhatikan lagi seperti harga para kompetitor dan ketersediaan jenis pembayaran yang beragam untuk mempermudah transaksi. Penting untuk tetap mempertahankan *Standard Operating Procedure* yang sudah ada baik untuk pelanggan baru maupun kepada pelanggan tetap untuk mempertahankan pelanggan yang ada dan menambah pelanggan tetap baru.

**Kata Kunci :** Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

*This research was conducted to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction at Taksaka Coffee Bogor. The purpose of this study was to determine and analyze how much influence price and service quality had on customer satisfaction at Taksaka Coffee Bogor.*

*This study uses causal associative research methods with quantitative techniques. Sampling was done by distributing questionnaires to respondents, with a total of 100 respondents. The data analysis technique used is validity, reliability and hypothesis testing.*

*Based on the results of partial and simultaneous hypothesis testing, it is known that price and service quality affect customer satisfaction. This is indicated by the results of the t-test. Price has a significant value of  $0.000 < 0.05$  with a Beta Coefficients value of 0.685. It can be said that the price has an effect of 68.5% on the customer satisfaction variable. The t-test of Service Quality has a significant value of  $0.000 < 0.05$  with a Beta Coefficient of 0.720. It can be said that Service Quality has an effect of 72% on the Customer Satisfaction variable. Based on the f test, the Fcount is 67.499 and a significant value is 0.000, this means that  $F_{count} > F_{table}$  or equal to  $67.499 < 3.09$  and the F-statistical significance value  $0.05$  or equal to  $0.000 < 0.05$ . So it can be said that there is an effect of Price and Quality of Service together on Customer Satisfaction. And the results of the R2 test obtained an Adjusted R-squared value of 0.573 or 57.3%, which means that all independent variables are able to explain the variation of the dependent variable by 57.3% while the remaining 42.7% is explained by other factors not included in this research model.*

*The conclusion of this study is that the price and quality of service provided by Taksaka Coffee have been in accordance with customer expectations so as to make customers feel satisfied. However, there are still some things that must be considered again, such as the prices of competitors and the availability of various types of payments to make transactions easier. It is important to maintain the existing Standard Operating Procedures for both new customers and regular customers to retain existing customers and add new regular customers.*

**Keywords:** *Price, Service Quality and Customer Satisfaction.*