

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Besi Dan Bahan Bangunan ALT Garut

Toko Besi Dan Bahan Bangunan ALT Garut merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan berbagai kebutuhan material bangunan. Dalam menjalankan usahanya, masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga yang diduga dapat memengaruhi terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terlihat dari adanya pelayanan yang belum optimal serta penilaian konsumen dan harga yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Toko Besi Dan Bahan Bangunan ALT Garut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Toko Besi Dan Bahan Bangunan ALT Garut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dirubah menjadi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-verifikatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melalui penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan spss diantaranya yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan dan harga masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Besi Dan Bahan Bangunan ALT Garut. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang sesuai dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Toko Besi Dan Bahan Bangunan ALT Garut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at ALT Garut Hardware and Building Materials Store

ALT Garut Iron and Building Materials Shop is a company specialising in the sale of a wide range of building materials. In the course of its business operations, there are still issues relating to service quality and pricing which are thought to affect customer satisfaction. This is evident from the fact that service levels are not yet optimal, and that customer feedback and pricing do not yet fully meet expectations. Consequently, this study was conducted to investigate the influence of service quality and price on customer satisfaction at the ALT Garut Iron and Building Materials Shop. The aim of this study is to investigate the influence of service quality and price on customer satisfaction at the ALT Garut Iron and Building Materials Shop. This study employed a qualitative method adapted to a quantitative approach, using a descriptive-verificative methodology. Data collection was carried out by distributing questionnaires. The data obtained were then analysed using SPSS, including validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, correlation coefficients, coefficients of determination, t-tests and F-tests. The results of the study indicate that, individually, service quality and price each have a positive and significant effect on customer satisfaction. Consequently, service quality and price have a significant impact on customer satisfaction at the ALT Garut Iron and Building Materials Shop. Therefore, improving service quality and setting appropriate prices could be one way of enhancing customer satisfaction at the ALT Garut Iron and Building Materials Shop.

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