

Nesta Nayla Hidayat. 11221473

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM MAMA CILLA CAKES

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2024

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Mama Cilla Cakes.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, UMKM Mama Cilla Cakes*

(xii + 60 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2021 – 2023)