

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
STARBUCKS RESERVE DEWATA**

Oleh

Kadek Intan Dwi Cahyani Dhyasa, NIM 1917041061

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh : (1) harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Reserve Dewata (2) harga terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Reserve Dewata (3) Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Reserve Dewata. Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pelanggan Starbucks Reserve Dewata yang mengunjungi dan membeli produk pada Starbucks Reserve Dewata. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Teknik Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 130 responden dengan kriteria responden yang diambil yaitu pelanggan yang mengunjungi dan membeli produk pada Starbucks Reserve Dewata lebih dari dua kali dalam setahun terakhir. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah : (1) harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Reserve Dewata, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Reserve Dewata (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Reserve Dewata.

Kata-kata kunci : harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan,

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of: (1) price and service quality on Starbucks Reserve Dewata customer satisfaction (2) price on Starbucks Reserve Dewata customer satisfaction (3) Service Quality on Starbucks Reserve Dewata customer satisfaction. The research design used in this study is causal quantitative. The research subjects in this study were Starbucks Reserve Dewata customers who visited and bought products at Starbucks Reserve Dewata. The object of research in this study is price, service quality and customer satisfaction. The sample technique used in this study was purposive sampling technique. The sample in this study amounted to 130 respondents with the criteria of respondents taken, namely customers who visited and bought products at Starbucks Reserve Dewata more

than twice in the last year. Data was collected by questionnaire which was then analyzed by multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) price and service quality have a significant effect on customer satisfaction Starbucks Reserve Dewata, (2) price has a positive and significant effect on customer satisfaction Starbucks Reserve Dewata (3) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction Starbucks Reserve Dewata

Key words: price, service quality, customer satisfaction

