

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Oleh-Oleh Christine Hakim Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko Christine Hakim, dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan (3) harga serta kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi penetapan harga yang tepat dan peningkatan kualitas pelayanan sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen pada Toko Oleh-Oleh Christine Hakim Kota Padang.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price and service quality on customer satisfaction at Christine Hakim Souvenir Shop in Padang City. This research employs a quantitative approach with a survey method. The population consists of all customers of Christine Hakim Shop, with a sample of 150 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression, t-test, and F-test.

The results indicate that (1) price has a significant effect on customer satisfaction, (2) service quality has a significant effect on customer satisfaction, and (3) price and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Therefore, it can be concluded that an appropriate pricing strategy and improvement in service quality play an essential role in creating customer satisfaction at Christine Hakim Souvenir Shop in Padang City.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction.