

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *KEPUASAN KONSUMEN*
DENGAN HARGA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi kasus pada PT. Mesva)

Renaldhi Wijaya Putra, Ardiansyah Japlani, Karnila Ali
Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Metro
Email: renaldhiwijayaputra2000@gmail.com

ABSTRAK

Renaldhiwijayaputra. 2023. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Harga Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di PT. Mesva di Kota Metro). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ardiansyah Japlani, S.E., MBA., AWM. Pembimbing (II) Karnila Ali, B.Bus, MPA.

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat di antara industri supermarket dan Fotokopian. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen pada supermarket dan Fotokopian adalah dengan meningkatkan strategi harga, kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Apabila supermarket dan Fotokopian menetapkan harga yang sesuai, kualitas pelayanan dan kualitas kepuasan Konsumen yang baik, maka konsumen akan merasa puas. Dengan timbulnya rasa puas maka konsumen akan datang kembali ke supermarket dan Fotokopian. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Harga. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dengan Harga sebagai variabel intervening. Sampel penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro sebanyak 100 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji normalitas, uji linieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, uji r determinasi, dan Analisis Regresi Variabel Intervening Dengan Metode Kausal Step dengan menggunakan program (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Harga, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Harga Sebagai Variabel Intervening.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Harga