

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI VOLCANO
COFFE SUNGAI PENUH**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat untuk Mendapatkan
Gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun Oleh:
YULIANA
NPM :1810061201091

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2023**

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI VOLCANO COFFE SUNGAI PENUH

YULIANA

Pembimbing Edia Satria, S.E., M.M

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Volcano Coffe Sungai Penuh secara parsial dan berapa besarnya? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Volcano Coffe Sungai Penuh secara parsial dan berapa besarnya? (3) Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Volcano Coffe Sungai Penuh secara parsial dan berapa besarnya? (3) Apakah harga, kualitas pelayanan, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Volcano Coffe Sungai Penuh secara simultan dan berapa besar pengaruhnya? Adapun tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Volcano Coffe Sungai Penuh secara parsial dan berapa besarnya. (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Volcano Coffe Sungai Penuh secara parsial dan berapa besarnya. (3) Untuk mengetahui promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Volcano Coffe Sungai Penuh secara parsial dan berapa besarnya. (4) Untuk mengetahui harga, kualitas pelayanan, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Volcano Coffe Sungai Penuh secara simultan dan berapa besar pengaruhnya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan promosi secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Volcano Coffe Sungai Penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu $95,630 > 2,725$. Besarnya pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Volcano Coffe Sungai Penuh adalah 83,7% sedangkan sisanya ($100\% - 83,7\% = 16,3\%$) faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi, dan Kepuasan Konsumen*

**THE INFLUENCE OF PRICE, QUALITY OF SERVICE, AND PROMOTION
ON CUSTOMER SATISFACTION AT VOLCANO
COFFEE SUNGAI PENUH**

YULIANA

**Advisor Edia Satria, S.E., M.M
School of Economics Management Study Program (STIE)
Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh**

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study are (1) Does the price affect consumer satisfaction at Volcano Coffe Sungai Full partially and how much? (2) Does the quality of service affect customer satisfaction at Volcano Coffee Sungai Full partially and how much? (3) Does promotion partially affect consumer satisfaction at Volcano Coffe Sungai Penuh and how much? (3) Do prices, service quality, and promotions have an effect on consumer satisfaction at Volcano Coffe Sungai Full simultaneously and how big is the effect? The objectives of this research are (1) to find out the partial effect of price on consumer satisfaction at Volcano Coffe Sungai Penuh and how much. (2) To find out the quality of service has an effect on consumer satisfaction at Volcano Coffe Sungai Full partially and how much. (3) To find out the partial effect of promotion on consumer satisfaction at Volcano Coffe Sungai Penuh and how much. (4) To determine the price, quality of service, and promotion have an effect on customer satisfaction at Volcano Coffe Sungai Full simultaneously and how big the effect is. The analysis used in this research is descriptive quantitative. The results of the study explain that Based on the results of the study, it is explained that price, service quality, and promotion simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction at Sungai Penuh Volcano Coffee. The results of the hypothesis explain that the value of F_{count} is greater than F_{table} , namely $95.630 > 2.725$. The magnitude of the influence of price, service quality, and promotion on consumer satisfaction Volcano Coffe Sungai Penuh is 83.7% while the rest ($100\% - 83.7\% = 16.3\%$) are other factors that are not explained in this study.

Keywords: Price, Service Quality, and Promotion, and Consumer Satisfaction