

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh harga dan proses terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Instamie Jl. Tamansari No. 15 Bandung baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, korelasi ganda dan Koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis korelasi berganda diketahui nilai R (koefisien korelasi) adalah sebesar 0,761 yang berarti harga dan proses memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa harga dan proses memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Instamie yaitu sebesar 57,9% sedangkan sisanya sebesar 42,1% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan Koefisien determinasi parsial menunjukkan bahwa proses memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 38,6%. Sedangkan harga memberikan pengaruh yang lebih kecil terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 19,3%.

Kata Kunci : Harga, Proses dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The study aims to determine the influence of the price and the process towards customer satisfaction at Kafe Instamie Jl. Tamansari No. 15 Bandung either simultaneously or partially. The method used is descriptive and verification with a sample size of 100 respondents. Data collection techniques used were observation, interviews and questionnaires. Data analysis method used is multiple linear regression, multiple correlation and coefficient of determination.

The results showed that based on multiple correlation analysis known value of R (correlation coefficient) is approximately 0.761, which means the price and the process has a strong influence on consumer satisfaction. Based on the analysis of the coefficient of determination shows that the pricing and processes contributing to customer satisfaction at Kafe Instamie 57,9%, while the remaining 42,1% is the influence of other variables not examined. Based on the partial coefficient of determination shows that the process provides a greater influence on consumer satisfaction that is equal to 38,6%. While the price of a smaller impact on customer satisfaction by 19,3%.

Keywords: Price, Process and Customer Satisfaction