

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui besarnya pengaruh harga dan orang terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Kurva Coffee baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data dilakukan di Cafe Kurva Coffee Bandung dengan metode survey, peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya. Variabel dalam penelitian ini adalah harga dan orang sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Hasil analisis hipotesis dari penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh Harga dan Orang terhadap Kepuasan Pelanggan pada Café Kurva Coffee Bandung, diperoleh hasil bahwa kedua variabel independen (harga dan orang) tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji hipotesis simultan dimana hasil pengolahan data dengan menggunakan uji F diperoleh hasil pengolahan  $F_{hitung}$  sebesar 317,885. Pada tabel uji F untuk tingkat signifikansi 0,05 dan  $df = n - k - 1 = 93 - 2 - 1 = 90$ , maka diperoleh  $F_{tabel} = 2,71$ . Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $317,885 > 2,71$ , dan nilai sig F sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak artinya  $H_1$  diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara harga dan orang terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Kurva Coffee Bandung.

### Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of price and people on customer satisfaction at Cafe Kurva Coffee either partially or simultaneously. The method used in this study was descriptive and verification. The data collection technique was carried out at Cafe Kurva Coffee Bandung with a survey method, researchers carried out treatments in data collection, for example by distributing questionnaires, tests, structured interviews and so on. The variables in this study are price and people as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable. The results of hypothesis analysis from research conducted on the effect of Price and People on Customer Satisfaction at Café Kurva Coffee Bandung, the results obtained that the two independent variables (price and people) have a significant influence on the dependent variable (customer satisfaction). This can be seen from the results of simultaneous hypothesis testing where the results of data processing using the F test obtained the results of processing  $F_{count}$  of 317,885. In the F test table for a significance level of 0.05 and  $df = n - k - 1 = 93 - 2 - 1 = 90$ , then  $F_{table} = 2.71$  is obtained. Because  $F_{count} > F_{table}$  or  $317.885 > 2.71$ , and the value of sig F is  $0.000 < 0.05$ , thus  $H_0$  is rejected, meaning that  $H_1$  is accepted, that is, there is a simultaneous positive and significant effect between price and people on customer satisfaction at Cafe Kurva Coffee Bandung.