

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA TBS KELAPA SAWIT
CV. RAM DUA PUTRA DI KECAMATAN PULAU RIMAU
KABUPATEN BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun oleh :

CINDY PUTRI ADELIA

22612010024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA TBS KELAPA SAWIT
CV. RAM DUA PUTRA DI KECAMATAN PULAU RIMAU
KABUPATEN BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi pada Program Strata 1 (S-1) Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Disusun oleh :

**CINDY PUTRI ADELIA
22612010024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA TBS KELAPA SAWIT CV RAM DUA PUTRA DI KECAMATAN PULAU RIMAU KABUPATEN BANYUASIN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan

Nama : Cindy Putri Adelia

Nim : 22612010024

Skripsi ini telah di setujui dan disahkan pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 8 Agustus 2026

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M
NUPTK : 3855762663230242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha TBS Kelapa Sawit CV Ram Dua Putra. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 92 responden yang merupakan pelanggan CV Ram Dua Putra. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha TBS Kelapa Sawit CV Ram Dua Putra. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variasi kepuasan pelanggan sebagian besar dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang cepat, tanggap, ramah, serta didukung dengan penetapan harga yang sesuai, kompetitif, dan transparan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, CV Ram Dua Putra perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan kebijakan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga dan mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRAK

This study aims to analyze the influence of service quality and price on customer satisfaction at CV Ram Dua Putra, a Fresh Fruit Bunch (FFB) palm oil business. This research employed a quantitative approach with an associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to 92 customers of CV Ram Dua Putra. The data were analyzed using descriptive analysis, instrument testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination with the assistance of SPSS software. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Price also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, service quality and price simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at CV Ram Dua Putra. The coefficient of determination shows that customer satisfaction is largely explained by service quality and price, while the remaining variation is influenced by other factors not examined in this study. Based on the findings, it can be concluded that improving service quality through prompt, responsive, friendly, and professional services, as well as maintaining fair, competitive, and transparent pricing, can enhance customer satisfaction. Therefore, CV Ram Dua Putra is expected to continuously improve its service quality and maintain appropriate pricing policies to sustain customer satisfaction and strengthen long-term customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*