

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT JMPS. CABANG JM
SUKARAMI PALEMBANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

DISUSUN OLEH :

PEBRI SUPRI YANTI

20612010159

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN KONSUMEN PADA PT JMPS. CABANG JM SUKARAMI

PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada Program Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

DISUSUN OLEH :

PEBRI SUPRI YANTI

20612010159

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

2024

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan, sebagai persyaratan untuk mengakhiri Studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Jumat
Tanggal : 16 Agustus 2022

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, SE, M.Sc, P.hD

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen JM Sukarami Palembang sebanyak 67 orang. Penulis menggunakan *accidental* sampling yaitu pengambilan sampel dengan kuesioner, dengan memberikan atau menyebarkan pertanyaan kepada responden yang dapat sebagai sampel penelitian, Pengolahan data menggunakan software SPSS versi 26. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian terdapat bukti yang signifikan bahwa harga (X_1) dan kualitas layanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa nilai R square sebesar 0,790, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh antara X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 79,0%.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen