

ABSTRACT

Mohammad Bashri, 2023. “The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Lyco Coffe and Place”. Under the supervision of Bapak Hadi Purnomo, S. E., MM.

Service reflects the perception consumers receive and feel when obtaining a form of service in a particular company or place. This study aimed to determine the effect of service quality and price offered on the satisfaction felt by consumers of Lyco Coffee and Place. This study employed a quantitative approach. The primary data were gathered through interviewing the consumers of Lyco Coffee and Place directly. The implications of this research are: Service quality must be improved, especially services for consumers. Prices must be fixed and adjusted to the existing menu.

The results of this study indicate that partially, service quality has a significant effect on customer satisfaction at Lyco Coffee and Place. Price has a partially significant effect on customer satisfaction at Lyco Coffee and Place. Service quality and price simultaneously have a significant effect on Lyco Coffee and Place customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Price, Lyco Coffe and Place, Research*

ABSTRAK

Mohammad Bashri, 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lyco Coffe And Place”. Dibawah bimbingan Bapak Hadi Purnomo, S. E., MM.

Pelayanan merupakan refleksi persepsi yang diterima dan dirasakan oleh konsumen pada saat memperoleh suatu bentuk pelayanan disuatu perusahaan atau tempat tertentu. Tujuan dari penelitian ini untuk mencari tahu pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Harga yang ditawarkan Terhadap Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen Lyco Coffe and place. Jenis penelitian yang dipakai yaitu dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa mewawancarai narasumber secara langsung, yaitu konsumen Lyco Coffe and Place yang sedang dijadikan tujuan dalam penelitian ini. Implikasi dari penelitian ini adalah: Kualitas pelayanan harus ditingkatkan terutama pelayanan bagi konsumen. Harga harus diperbaiki dan disesuaikan dengan menu yang sudah ada.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan pelanggan Lyco Coffee and Place. Harga berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan pelanggan Lyco Coffee and Place. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Lyco Coffee and Place.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengunjung, Harga, Lyco Coffe and Place, Penelitian*