

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kimia Farma Oebufu Kupang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kimia Farma (Oebufu Kupang).persoalan penelitian yaitu Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kimia Farma Oebufu Kupang? Dan Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kimia Farma Oebufu Kupang?. Tujuan penelitian yaitu: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kimia Farma Oebufu Kupang dan Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Kimia Farma Oebufu Kupang.

Metode penelitian dalam penelitian ini yakni Masyarakat Kota Kupang Dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Apotek Kimia Farma Oebufu Kupang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner dengan angket tertutup sedangkan teknik analisis data menggunakan Analisis regresi linear berganda, Uji parsial (Uji t), uji simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan pengujian data dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dalam pembahasan ini akan membahas hasil peneliti sesuai dengan permasalahan yang penulis ajukan. (a) dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti

menunjukkan hasil bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki t hitung sebesar 1.680 yang berarti lebih kecil dari t tabel (1,945). Kemudian probabilitas sebesar 0,0019 yang berarti lebih besar dari 0,05. (b) dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil bahwa pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan memiliki t hitung sebesar 1.680 yang berarti lebih besar dari t tabel (1,945). Kemudian probabilitas sebesar 0,25 yang berarti lebih dari 0,05. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) variable (X1) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (2) variable(X2) adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Hasil membuktikan bahwa bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang cukup baik terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata indeks sebesar 78, yang berada dalam kategori sedang. Pernyataan dengan indeks tertinggi menunjukkan bahwa pelanggan percaya pada kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan mereka, sementara indeks terendah menunjukkan bahwa bukti fisik kualitas produk masih perlu diperkuat. Secara keseluruhan, meskipun kualitas pelayanan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, masih terdapat ruang untuk peningkatan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa harga (X2) memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan nilai rata-rata indeks sebesar 82,46 dalam kategori tinggi, menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa harga produk terjangkau, sesuai dengan kualitas yang diberikan, dan sejalan dengan kemampuan mereka. Indeks tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa harga produk sesuai dengan kemampuan

pelanggan, yang mengindikasikan bahwa faktor keterjangkauan menjadi salah satu aspek penting dalam kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, harga yang kompetitif dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan mereka.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan