

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRICE* DAN *FOOD QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION***
(Survey Pada Konsumen Badi Gelato and Coffee Di Kota Bukittinggi)

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada
Program Studi S1 Departemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis*

Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD FACHRUL BASARI

2110526051

Dosen Pembimbing:

Dessy Kurnia Sari, SE., M.Bus(Adv.), Ph.D

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN INTAKE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**



No. Alumni Universitas	Muhammad Fachrul Basari	No. Alumni Fakultas
------------------------	--------------------------------	---------------------

a) Tempat/tgl lahir: Bukittinggi/12 April 1999 b) Nama Orang Tua: Dasril dan Anidar
 c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2110526051 f) Tanggal Lulus: 13 Februari 2024 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,53 i) Lama Studi: 2 tahun 6 bulan. h) Alamat Orang Tua: Kapalo Koto Jorong Balai Gurah, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam, Sumatera Barat.

PENGARUH SERVICE QUALITY, PRICE, DAN FOOD QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION SURVEY PADA KONSUMEN BADI GELATO AND COFFEE DI KOTA BUKITTINGGI

*Skripsi oleh Muhammad Fachrul Basari
 Pembimbing: Dessy Kurnia Sari, SE, M.Bus(Adv), Ph.D*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh *Service Quality*, *Price*, dan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Survey Pada Konsumen Badi Gelato and Coffee di Kota Bukittinggi). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yang didukung oleh metode *purposive sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 201 responden. Penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, dan *food quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: *service quality, price, food quality, customer satisfaction*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 13 Februari 2024.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama terang	Dr. Eri Besra, S.E, M.M	Dessy Kurnia Sari, SE, M.Bus(Adv), Ph.D	Dr. Suziana, SE, M.M

Mengetahui,
 Ketua Departemen Manajemen



Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D
 NIP. 197106242006041007

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas
No. Alumni Fakultas	Nama Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama Tanda Tangan