

**Rizky Arinda Rahmadani. (5100040). Hubungan antara Kualitas Layanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen Coffee Toffee Surabaya.** Skripsi Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya Laboratorium Psikologi Industri dan Organisasi (2015).

### **ABSTRAK**

Kepuasan konsumen merupakan penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap suatu produk, baik dalam hal barang maupun jasa. Salah satu atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas layanan dan harga. Konsumen akan merasakan dan menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu badan usaha dan juga harga yang dipasarkan sesuai dengan apa saja yang diterimanya, dari hal tersebutlah konsumen dapat menentukan apakah konsumen tersebut puas atau tidak. Oleh karena itu, kualitas layanan dan harga yang diberikan untuk konsumen haruslah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen Coffee Toffee Surabaya, berdasarkan kualitas layanan dan harga yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan subjek sebanyak 450 orang yang dipilih dari populasi dengan teknik incidental sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan tiga buah angket yaitu angket kepuasan konsumen, angket kualitas layanan dan angket harga.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada korelasi antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen Coffee Toffee Surabaya ( $r=0,664$ ;  $p=0,000$ ) dan ada korelasi antara harga dengan kepuasan konsumen Coffee Toffee Surabaya ( $r=0,486$ ;  $p=0,000$ ).

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas layanan, harga