

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAPKEPUASAN KONSUMEN DI WAHANA
BERMAIN NIRMALA WATERPARK UNGASAN**

Oleh

Made Aldi Praditya Yoga, NIM 1917041193

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan menguji pengaruh (1) kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (3) harga terhadap kepuasan konsumen. Subjek yang digunakan yaitu konsumen yang sedang berkunjung ke wahana bermain Nirmala *Waterpark* di Ungasan. Sementara objek pada kajian studi ini yakni kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen. Rancangan studi yang digunakan yaitu studi kuantitatif kausal. Teknik dalam mengumpulkan data pada kajian studi ini menggunakan kuesioner, kemudian analisis data nya dilaksanakan melalui analisis regresi linier berganda. Hasil temuan ini membuktikan (1) kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruhnya dengan positif dan signifikan bagi kepuasan konsumen pada Nirmala *Waterpark* (2) kualitas pelayanan memberikan pengaruhnya dengan positif dan signifikan bagi kepuasan konsumen pada Nirmala *Waterpark* (3) harga memberikan pengaruhnya dengan positif signifikan bagi kepuasan konsumen pada Nirmala *Waterpark* di Ungasan.

Kata kunci : harga, kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT NIRMALA WATERPARK
UNGASAN PLAYING VEHICLE**

By

Made Aldi Praditya Yoga, NIM 1917041193

Management Department

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of (1) service quality and price on customer satisfaction (2) service quality on customer satisfaction (3) price on customer satisfaction. The subjects used were consumers who were visiting the Nirmala Waterpark rides in Ungasan. While the objects in this study are service quality, price and consumer satisfaction. The study design used is a causal quantitative study. The technique in collecting data in this study was using a questionnaire, then the data analysis was carried out through multiple linear regression analysis. The findings also prove (1) service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction at Nirmala Waterpark (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Nirmala Waterpark (3) price has a significant positive effect on consumer satisfaction at Nirmala Waterpark in Ungasan.

Keywords : price, customer satisfaction, and service quality

