

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MIE GACOAN SINGARAJA**

Oleh

Ni Kadek Aprilia Wulandari, NIM 1917041180

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan Singaraja. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 140 responden, teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dengan pengambilan sampel didasarkan pada kriteria tertentu. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang meliputi (1) Uji instrumen seperti uji validitas dan uji reliabilitas, (2) Uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas, (3) Uji regresi linier berganda seperti uji koefisien determinasi serta Uji F dan Uji t. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Ada pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dengan sumbangan pengaruh sebesar 84% serta pengaruh variabel lain sebesar 16%. (2) Ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan sumbangan pengaruh sebesar 30%. (3) Ada pengaruh dari harga terhadap kepuasan pelanggan dengan sumbangan pengaruh sebesar 13,7%.

Kata Kunci: harga, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON CUSTOMER SATISFACTION
SINGARAJA GACOAN Noodles**

By

Ni Kadek Aprilia Wulandari, NIM 1917041180

Management major

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and price both simultaneously and partially on customer satisfaction Mie Gacoan Singaraja. The number of samples in this study is 140 respondents, the sample technique used is purposive sampling technique with sampling based on certain criteria. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis technique in this study is quantitative using multiple linear regression analysis which includes (1) Instrument tests such as validity and reliability tests, (2) Classical assumption tests such as normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests, (3) Linear regression tests multiple such as the coefficient of determination test as well as the F test and t test. The results of this study are (1) There is an influence of service quality and price on customer satisfaction with an influence contribution of 84% and the influence of other variables by 16%. (2) There is an influence of service quality on customer satisfaction with an influence contribution of 30%. (3) There is an influence of price on customer satisfaction with an influence contribution of 13.7%.

Keywords: price, customer satisfaction, service quality