

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN CEMPAKA DEWI SALON
DI SINGARAJA**

Oleh

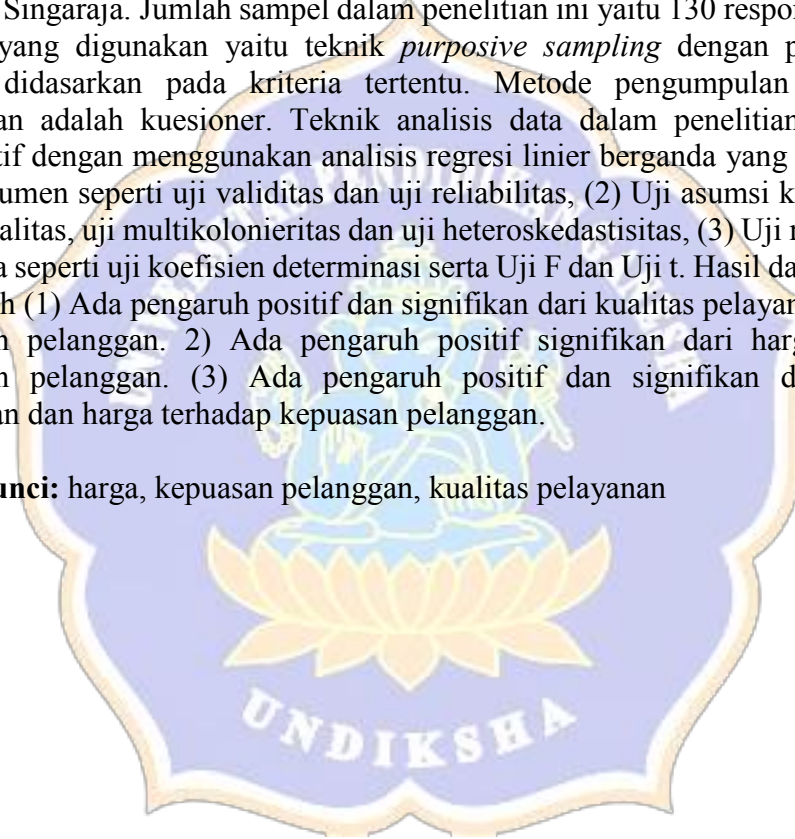
Komang Trisna Pratania, NIM 1917041132

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan Cempaka Dewi Salon di Singaraja. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 130 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 positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Ada pengaruh positif signifikan dari harga terhadap kepuasan pelanggan. (3) Ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: harga, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan



**PENGARUH KUALITAS PELAYAAAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN CEMPAKA DEWI SALON
DI SINGARAJA**

Oleh

Komang Trisna Pratania, NIM 1917041132

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and price both simultaneously and partially on customer satisfaction at Cempaka Dewi Salon in Singaraja. The number of samples in this study is 130 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 a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction. 2) There is a significant positive effect of price on customer satisfaction. (3) There is a positive and significant effect of service quality and price on customer satisfaction.

Keywords: *price, customer satisfaction, service quality*

