

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KREMATORIUM DESA ADAT
BULELENG**

Oleh

Made Dwijapayoga Nata Renjaya,

NIM 1917041186

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap minat beli pengguna Krematorium Desa Adat Buleleng. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Buleleng yang pernah menggunakan jasa Krematorium Desa Adat Buleleng. Objek penelitian ini adalah harga (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa Krematorium Desa Adat Buleleng. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 90 responden. Dalam pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala *likert*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa analisis regresi linier berganda dengan mempergunakan program *Statistical Package for The Sosial Science (SPSS)* versi 25. Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji *t* dengan hasil yaitu (1) harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli penggunaan Krematorium Desa Adat Buleleng, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli penggunaan Krematorium Desa Adat Buleleng dan (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli penggunaan Krematorium Desa Adat Buleleng.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KREMATORIUM DESA ADAT
BULELENG**

By

Made Dwijapayoga Nata Renjaya,

NIM 1917041186

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of price and service quality on purchasing interest of users of the Buleleng Traditional Village Crematorium. The type of research used is quantitative research with a causal research design. The subjects in this research were the people of Buleleng who had used the services of the Buleleng Traditional Village Crematorium. The objects of this research are price (X1), service quality (X2) and customer satisfaction (Y). The population in this study were people who had used the services of the Buleleng Traditional Village Crematorium. The sampling technique used purposive sampling with a total of 90 respondents. Data collection uses a questionnaire method with a Likert scale. This research uses data analysis techniques in the form of multiple linear regression analysis using the Statistical Package for The Social Science (SPSS) version 25 program. The results of hypothesis testing use the F test and t test with the results namely (1) price and service quality have a significant effect on purchase interest use of the Buleleng Traditional Village Crematorium, (2) price has a positive and significant influence on purchase interest in using the Buleleng Traditional Village Crematorium and (3) service quality has a positive and significant influence on purchase interest in the use of the Buleleng Traditional Village Crematorium.

Keywords: *Price, Service Quality, Customer Satisfaction*