

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SELIP GILING PAK
UDIN DI SINGARAJA**

Oleh:

Muhammad Fajar Tabroni, NIM. 2017011057

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan bagi kepuasan pelanggan dengan parsial dan simultan pada rumah selip giling pak udin di singaraja. Jenis temuan ini tergolong studi kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah pelanggan pada rumah selip giling pak udin. Jumlah populasi pada studi ini tidak bisa diketahui dengan pasti sebab tidak tersedia data pencatatan mengenai jumlah pelanggan yang ada pada rumah selip giling pak udin. Jumlah sampel tercatat 60 informan. Teknik sampel yang dipakai melalui teknik *Purposive Sampling*. Metode untuk mengumpulkan datanya memanfaatkan penyebaran kuesioner yang mana datanya diolah melalui analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis memakai uji t dan uji F yang diolah melalui program *SPSS 26 for Windows*. Studi inipun membuktikan bahwasanya dengan parsial (1) Harga menyumbangkan pengaruhnya dengan positive dan signifikan bagi kepuasan pelanggan pada rumah selip giling pak udin melalui perolehan t hitung $5,761 > t$ tabel 2,000 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, (2) Kualitas pelayanan menyumbangkan pengaruhnya dengan positive dan signifikan bagi kepuasan pelanggan pada rumah selip giling pak udin melalui perolehan t hitung $5,015 > t$ tabel 2,000 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dan dengan bersamaan (3) Harga dan Kualitas pelayanan menyumbangkan pengaruhnya dengan positive dan signifikan bagi Kepuasan pelanggan rumah selip giling pak udin melalui perolehan F hitung $25,890 > 3,16$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT THE SELIP GILING PAK UDIN
HOUSE IN SINGARAJA**

By:

Muhammad Fajar Tabroni, NIM. 2017011057

Economic Education Study Program

ABSTRACT

This research aims to test the influence of price and service quality on partial and simultaneous customer satisfaction at Pak Udin's Slip Giling House in Singaraja. This type of finding is classified as a quantitative study. The population used is customers at Pak Udin's slip mill house. The population size in this study cannot be known with certainty because there is no recorded data regarding the number of customers at Pak Udin's slip giling house. The total sample size was 60 informants. The sample technique used was the Purposive Sampling technique. The method for collecting data utilizes questionnaires where the data is processed through multiple linear regression analysis. Hypothesis testing uses the t test and F test which are processed using the SPSS 26 for Windows program. This study also proves that partially (1) Price contributes a positive and significant influence on customer satisfaction at Rumah Slip Giling Pak Udin by obtaining t count $5.761 > t$ table 2.000 and a significance of $0.000 < 0.05$, (2) Service quality contributes its influence with positive and significant for customer satisfaction at Rumah Slip Giling Pak Udin by obtaining t count $5.015 > T$ table 2.000 and a significance of $0.000 < 0.05$, and simultaneously (3) Price and quality of service contribute a positive and significant influence to customer satisfaction at Home Slip Mr. Udin grinded by obtaining an F count of $25.890 > 3.16$ and a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Price, Service Quality, Customer Satisfaction*