

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RATNA AYU SALON SINGARAJA**

**Oleh**

**Ni Made Riana Widhi Vira Jayanthi, NIM 2017041210**

**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pelanggan Salon Ratna Ayu Singaraja sejumlah 120 orang dengan objek penelitian yaitu kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui kuisisioner dan data diolah dengan bantuan SPSS 26.0 *for windows* menunjukkan bahwa hasil penelitian ini (1) Kualitas pelayanan berpengaruh *positive* signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) Harga berpengaruh *negative* signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya Ratna Ayu Salon Singaraja dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan memperhatikan kualitas pelayanan saat kegiatan operasional usahanya dan disesuaikan dengan harga yang tepat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research aims to examine service quality and price on customer satisfaction. The research design used in this research is quantitative research. The subjects of this research were 120 customers of Salon Ratna Ayu Singaraja with research objects namely service quality, price and customer satisfaction. Data was collected through questionnaires and data processed with the help of SPSS 26.0 for Windows shows that the results of this research (1) Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction, (2) Price has a significant negative effect on customer satisfaction, and (3) Service quality and price collectively simultaneously influences customer satisfaction. Furthermore, Ratna Ayu Salon Singaraja can increase customer satisfaction by paying attention to the quality of service during its business operations and adjusting it to the right price.*

*Keywords: service quality, price, customer satisfaction*

