

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUMDES DESA PENUKTUKAN

Oleh

I Gede Ngurah Putra Adnyana, NIM 2017011079

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan, (2) pengaruh yang diberikan oleh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan, dan (3) pengaruh yang diberikan oleh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan. Jenis penelitian ini adalah kausalitatif. Populasi yang dipakai oleh pihak peneliti adalah konsumen yang pernah berbelanja dan menggunakan jasa Bumdes Desa Penuktukan, Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dengan menggunakan rumus dari (Hair *et al*, 2019) jika ditafsirkan umumnya minimal 5 x dari jumlah indikator hingga 10 x jumlah indikator, dalam hal ini peneliti memiliki 12 indikator, dengan mengambil batas minimum dari pendapat ini, maka $12 \times 5 = 60$. Teknik penentuan sampel yang dipakai pada penelitian ini memakai teknik *non probability sampling* disebabkan jumlah populasi yang ada tidak diketahui pasti jumlahnya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *Statistical Package for The Sosial Science* (SPSS) versi 26. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji f). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) harga berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Bumdes Desa Penuktukan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BUMDES DESA PENUKTUKAN

By

I Gede Ngurah Putra Adnyana, NIM 2017011079

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine: (1) the influence that service quality has on customer satisfaction at the Penuktukan Village Bumdes, (2) the influence that price has on customer satisfaction at the Penuktukan Village Bumdes, and (3) the influence that Service Quality has had. and Price on Customer Satisfaction at Bumdes Penuktukan Village. This type of research is causal in nature. The population used by the researchers were consumers who had shopped and used the services of the Penuktukan Village Bumdes. The number of samples used in this research was 60 respondents using the formula from (Hair et al, 2019) if the results were generally at least 5 x the number of indicators up to 10 x number of indicators, in this case the researcher has 12 indicators, by taking the minimum limit from this opinion, then $12 \times 5 = 60$. The sampling technique used in this research uses a non-probability sampling technique, causing the exact population size to be unknown. The data collection method in this research uses the help of the Statistical Package for The Social Science (SPSS) version 26 program. The analysis technique used is multiple linear regression analysis with partial (t test) and simultaneous (f test) hypothesis testing. The results of this research show that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) price has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) service quality and price have a simultaneous effect on customer satisfaction at Bumdes in Penuktukan Village.

Keywords : *Service Quality, Price and Customer Satisfaction*