

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOSERBA CEMPAKA
DI DESA CELUKAN BAWANG**

Oleh

Putu Yudi Artana NIM 2017011007

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada toserba cempaka di desa Celukan Bawang. Sumber data dari penelitian ini ialah data primer. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diperoleh dari responden secara langsung yaitu pada konsumen Toserba Cempaka. Teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis nonprobability sampling dengan menggunakan accidental sampling dikarenakan tidak ada jumlah populasi yang tetap. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 130 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and price on consumer satisfaction at the Cempaka department store in Celukan Bawang village. The data source of this study is primary data. The primary data in this study is in the form of a questionnaire obtained from respondents directly, namely consumers of Cempaka Department Stores. The sample selection technique in this study uses a type of nonprobability sampling using accidental sampling because there is no fixed number of population. This study used a sample of 130 respondents. The results of the study show that: (1) service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction (2) Price has a positive and significant effect on consumer satisfaction (3) Service quality and price simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Service quality, price, customer satisfaction*