

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA SEWA WIDIA SOUND SYSTEM DI GIANJAR

Oleh

I Made Agus Periwawan, NIM 2017041102

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian yang dilaksanakan kali ini memiliki tujuan untuk membantu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa *sound system* widia *sound system*. Penelitian ini memilih mempergunakan rancangan kuantitatif kausal. Subjek yang memberikan dukungan atas hasil penemuan ini adalah para pelanggan widia *sound system*. Sedangkan untuk objek yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), serta kepuasan pelanggan (Y). Populasi yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah para pelanggan Widia *Sound System* yang berjumlah 56 pelanggan dari bulan Januari sampai September 2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam memudahkan menentukan sampel telah dipilih menggunakan teknik sampel jenuh atau lebih dikenal dengan teknik sensus, sehingga sampel yang terlibat dalam kegiatan ini adalah 56 orang sebagai responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Pengolahan data menggunakan bantuan program *Statistical Package for The Sosial Science* (SPSS) versi 25. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini memberikan pembuktian bahwa (1) Kualitas pelayanan menghasilkan pengaruhnya secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa *sound system* widia *sound system*, (2) Harga menghasilkan pengaruhnya secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa *sound system* widia *sound system*, dan (3) Kualitas pelayanan dan harga menghasilkan pengaruhnya secara positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa sewa *sound system* widia *sound system*.

Kata kunci: harga, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT WIDIA SOUND SYSTEM RENTAL IN GIANYAR

By

I Made Agus Periwawan, NIM 2017041102

Management major

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of service quality and price on customer satisfaction regarding the sound system rental services provided by Widia Sound System. A quantitative causal research design was adopted. The subjects of the study were Widia Sound System customers, while the variables examined were service quality (X1), price (X2), and customer satisfaction (Y). The study population consisted of 56 Widia Sound System customers served between January and September 2023. A saturated sampling technique (also known as a census technique) was employed, resulting in a sample of 56 respondents. Data collection was conducted using a questionnaire, and data processing was performed with the aid of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software, version 25. Multiple linear regression analysis was used as the data analysis technique. The results demonstrate that (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with Widia Sound System's rental services; (2) price has a positive and significant effect on customer satisfaction with Widia Sound System's rental services; and (3) service quality and price, acting simultaneously, have a positive and significant effect on customer satisfaction with Widia Sound System's rental services.

Keywords: price, customer satisfaction, service quality.