

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO GROSIR TIRTA YASA
KECAMATAN BANJAT**

Oleh

Ni Luh Putu Dea Alvionita Sari, NIM 1717041101

Jurusan S1 Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan (4) pengaruh harga terhadap kualitas pelayanan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa dan objek penelitian ini adalah harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner dan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan (4) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Toko Grosir Tirta Yasa.

Kata-kata kunci: harga, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

Abstract

. This research is intended to examine the influences of (1) price and service quality towards customer satisfaction, (2) price towards customer satisfaction, (3) service quality towards customer satisfaction, and (4) price towards service quality in Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. The research design of this research used casual quantitative research. The subjek of this research is the customers of Toko Grosir Tirta Yasa and the object of this research is the price, quality of service and customer satisfaction. The sample used in this research as much 80 respondents. Therefore, the data of this research were collected through questionnaire design and analyzed by path analysis. The results of this research showed that: (1) price and service quality has a positive and significant effect towards customers satisfaction, (2) price has a positive and significant effect towards customers satisfaction, (3) service quality has a positive and significant effect towards customer satisfaction and (4) price has a positive and significant effect toward service quality in Toko Grosir Tirta Yasa.

Keywords: *price, service quality, and customer satisfaction*