

# **PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh

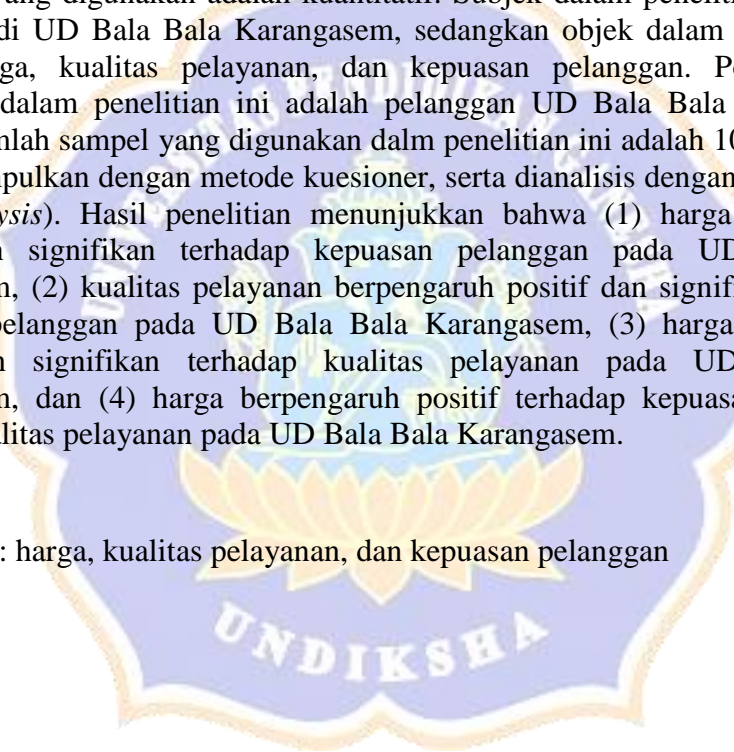
**Putu Erni Rismayanti, NIM 1717041060**

**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran kualitas pelayanan dan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada UD Bala-Bala Karangasem. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan di UD Bala Bala Karangasem, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan UD Bala Bala Karangasem. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Bala Bala Karangasem, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Bala Bala Karangasem, (3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada UD Bala Bala Karangasem, dan (4) harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pada UD Bala Bala Karangasem.

Kata kunci : harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan



# ***THE ROLE OF SERVICE QUALITY AND PRICE INFLUENCE ON CUSTOMER SATISFACTION***

*By*

**Putu Erni Rismayanti, NIM 1717041060**

**Jurusan Manajemen**

## ***ABSTRACT***

*This study aims to examine the role of service quality and the effect of price on customer satisfaction at UD Bala-Bala Karangasem. The type of research used is quantitative. The subjects in this study were customers at UD Bala Bala Karangasem, while the objects in this study were price, service quality, and customer satisfaction. The population used in this study were customers of UD Bala Bala Karangasem. The number of samples used in this study were 100 respondents. Data were collected by questionnaire method, and analyzed by path analysis. The results showed that (1) price had a positive and significant effect on customer satisfaction at UD Bala Bala Karangasem, (2) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at UD Bala Bala Karangasem, (3) price had a positive and significant effect on service quality. at UD Bala Bala Karangasem, and (4) price has a positive effect on customer satisfaction through service quality at UD Bala Bala Karangasem.*

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

