

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
PADA CIRCLE-K DI PEMOGAN**

Oleh

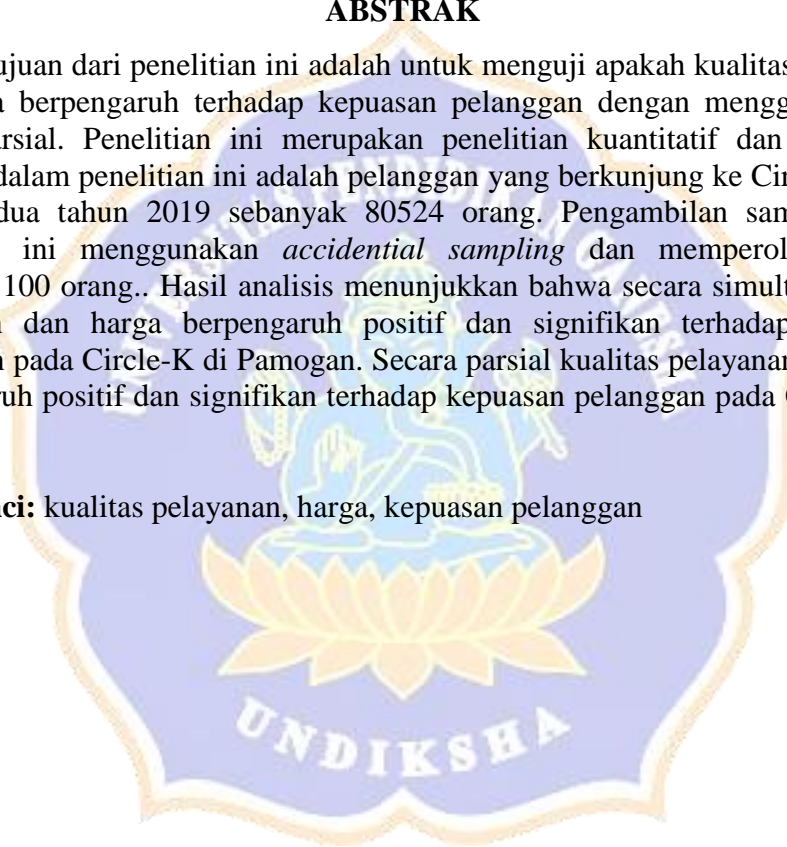
I Komang Galih Daiwi Partha, NIM 1617041097

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

ABSTRAK

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan uji secara parsial. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berkunjung ke Circle-K pada paruh kedua tahun 2019 sebanyak 80524 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 100 orang.. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Circle-K di Pamogan. Secara parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Circle-K di Pamogan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION ON CIRCLE-K IN PEMOGAN**

By

I Komang Galih Daiwi Partha, NIM 1617041097

Economic and Accounting Department

ABSTRACT

The purpose of this study is to test whether service quality and price affect customer satisfaction by using a partial test. This research is a quantitative and descriptive research. The population in this study were customers who visited Circle-K in the second half of 2019 as many as 80524 people. Sampling in this study used accidental sampling and obtained a sample of 100 people. The results of the analysis show that simultaneously service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction at Circle-K in Pamogan. Partially, service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction at Circle-K in Pamogan.

Keywords : *service quality, price, customer satisfaction*

