

ABSTRAK

Sarah Sabrina (1168020258). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Strawberry Salon di Sindang Laya Bandung (Studi Kasus Pada Pelanggan Strawberry Salon di Sindang Laya Bandung).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial maupun simultan.

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif verifikatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *aksidental* yaitu sebanyak 63 pelanggan di Strawberry Salon. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan kuesioner *offline* kepada pelanggan Strawberry Salon. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), regresi linier berganda dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pengujian secara parsial Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Strawberry Salon dengan t hitung (3,473) > t tabel (2,002) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Strawberry Salon dengan t hitung (3,733) > t tabel (2,002) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Strawberry Salon dengan nilai f hitung (68.707) > f tabel (3,94) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,5$ dengan besaran pengaruh 75,2% dan sisanya 24,8% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan