

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Rudita *Wedding Organizer* (survey pada pelanggan Rudita *Wedding Organizer* Indramayu). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rudita *Wedding Organizer* sebanyak 80 orang. Data yang dianalisis dalam penelitian ini berasal dari data primer dengan cara datang langsung ke pelanggan Rudita *Wedding Organizer*, wawancara kepada perusahaan dan pelanggan Rudita *Wedding Organizer*, dan menyebarkan kuesioner ke pelanggan Rudita *Wedding Organizer*. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rudita *Wedding Organizer* (survey pada pelanggan Rudita *Wedding Organizer* Indramayu) dengan variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel lokasi. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial tidak semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari dua variabel tersebut, hanya variabel harga yang tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel lokasi berpengaruh signifikan secara parsial..

Kata kunci : Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi Berganda

ABSTRACT

Customer satisfaction is feeling happy or disappointed someone arising from comparing the performance dipresepsikan product (result) to their expectations. This study aims to determine the effect of price and location to customer satisfaction Rudita Wedding Organizer (survey on customer Rudita Wedding Organizer Indramayu). The method used in this research is descriptive research method and the verification method with quantitative approach. The population in this study is the customer Rudita Wedding Organizer as many as 80 people. The data analyzed in this study is derived from the primary data by way of coming directly to customers Rudita Wedding Organizer, interviews to companies and customers Rudita Wedding Organizer, and spreading questioner to customers Rudita Wedding Organizer. The statistical test used in this study is multiple regression analysis.

The results showed that simultaneous price and location variables significantly influence customer satisfaction Rudita Wedding Organizer (survey on customer Rudita Wedding Organizer Indramayu) with the variables that most influence customer satisfaction is a variable location. Other results of this research show that partially not all variables effect on customer satisfaction. Of the two variables, only the variable price is not significant effect partially towards customer satisfaction, while the location of the variable significant effect partially.

Keywords: Price, Location, Customer Satisfaction, Multiple Regression Analysis