

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Syndicate Barbershop Bandung). Metode yang digunakan adalah deskriptif verifikatif. Objek penelitian adalah pelanggan Syndicate barbershop Bandung dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linear berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara simultan adalah sebesar 56,6%. Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,066 dan koefisien determinasi sebesar 11,9%. Harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,482 dan koefisien determinasi sebesar 44,7%

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction (Study at the Bandung Barbershop Syndicate). The method used is descriptive verification. The object of research is the Bandung Syndicate barbershop customer with a total sample of 100 respondents. Analysis of the data used is using multiple linear regression analysis, multiple correlation and coefficient of determination.

Based on the results of the analysis of the effect of service quality and price on customer satisfaction simultaneously was 56.6%. While partially the quality of service has an influence on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.066 and a coefficient of determination of 11.9%. Price has an influence on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.482 and a coefficient of determination of 44.7%

Keyword : *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*