

ABSTRAK

Manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di CV.Visual Projek Bandung baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 83 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di CV.Visual Projek Bandung dapat dikatakan cukup baik. Secara parsial harga lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen yaitu 36,7% sedangkan pelayanan berpengaruh sebesar 35,4%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan

ABSTRACT

Marketing management is an art and science of choosing target markets and reaching out, maintaining, and growing customers by creating, delivering, and communicating superior customer value.

This study aims to determine how much influence the quality of service and price to customer satisfaction in CV.Visual Project Bandung both simultaneously and partially. The research method used is descriptive and verification with 83 respondents. Data collection techniques used were observation, interview and distributing questionnaires. Data analysis method used is multiple linear regression, multiple correlation, coefficient of determination and hypothesis test.

Result of research shows big influence of service quality and price to customer satisfaction in CV.Visual Project Bandung can be said good enough. Partially, the price is greater influence on customer satisfaction that is 36,7% while service influence 35,4%.

Keywords: Quality of Service, Price, Satisfaction