

Abstrak

Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan Salon Pada CV. Safa Salon Medan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Pada CV. Safa Salon Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif yaitu suatu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah memakai jasa salon diperkirakan sebanyak 60 orang selama 1 bulan penelitian . Dan dengan menggunakan teknik accidental sampling, maka jumlah sampel diambil dari pelanggan yang mudah dijumpai yang pernah memakai jasa salon sebanyak 60 orang selama 1 bulan penelitian.

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan sebesar 6.281 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,000 dengan probabilitas t yakni sig 0,000 lebih kecil dari batasan signifikansi sebesar 0,005. Berdasarkan nilai tersebut maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Dan nilai t_{hitung} harga sebesar 3.365 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 2,000 dengan tingkat sig 0,002 lebih kecil dari batasan signifikansi sebesar 0,005, maka variabel harga secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji F maka diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 50.383 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,20 dengan sig $0,000 < \alpha_{0,05}$, menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti kualitas pelayanan dan harga secara serempak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,626. Untuk melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara menghitung koefisien determinasi (KD) = $R^2 \times 100\%$, sehingga diperoleh KD = 62,6%. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 62,6% kepuasan pelanggan (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga. Sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini..

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Dahlia Sartika. 138320036. "The Effect of Service Quality and Price towards Customer Satisfaction at CV. Safa Salon, Medan". Supervised by Drs. Patar Marbun, MSi and Adelina Lubis, SE, M.Si.

The study intends to discover the effect of service quality and price towards customer satisfaction at CV. Safa Salon, Medan. As the causal associate research, the study determines the relationship between two variables. The population of the survey is the entire customers from the salon as much as 60 respondents. The data method analysis employs the statistical test, classic assumption test, hypothesis test, and coefficient of determination. The outcome of the t-test presents that the t_{value} of service quality variable is higher than t_{table} ($6.281 > 2.000$). Thus, it indicates that service quality is positively significant influencing the customer satisfaction. Then, in concern to price variable, the t_{value} is at 3.365 is higher than the t_{table} (2.000). Hence, the price has a significant relationship to the customer satisfaction in partial. Based on the F test, the F_{value} is as much as 50.383 which is illustrating that both service quality and price are positively affecting customer satisfaction. The Adjusted R Square is 0.626, or the value of the coefficient of determination is 62.6% ($R^2 \times 100\%$). Thus, it indicates that customer satisfaction is explained by service quality and price. On the other hand, the other 37.4% might be contributed by the other elements which are not investigated in the study.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*