

Abstract

This research is purposed to shows the measure of service quality and price perception in konsumen satisfaction. The research object is the participants of My Permata Wisata, that have already serve. This research has been followed by 83 respondents. The sample collecting technique is using multiple linear aggreion. Data analytic method is using Statistical Package for Social Science (SPSS).

The results of this research reveal : the value of determinants coefisien which is measured with variable of service quality and price in konsumen satisfaction is 43,7%. While the rest is the value of other variable which is 56,3%. This results has been achieved from the results of simultan test (f test) and partial test (t test) that shows significant value from 2 independent variable that support the hipotesis. The conclusion of the results from this research from this research declare that there is a simultaneously measurement between the quality of service and price in in konsumen satisfaction on My Permata Wisata.

Keyword : Service Quality, Price Perception and Konsumen Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah peserta My Permata Wisata yang mengikuti trip. Penelitian ini dilakukan terhadap 83 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan agresi linear berganda. Metode analisis data menggunakan analisis *Statistical Package for Social Science (SPSS)*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Koefisien Determinan yang dipengaruhi oleh Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar 43,7%. Sedangkan sisanya merupakan variable lain sebesar 56,3%. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari 2 variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan konsumen pada My Permata Wisata.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen.