

## **ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mengetahui peranan kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah LBPP LIA Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistic dalam bentuk uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LBPP LIA Mercu Buana Jakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan nilai uji parsial ( $t$ ) yang menunjukkan nilai signifikan pada masing-masing variabel. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh secara simultan pada variabel harga terhadap kepuasan konsumen LBPP LIA Mercu Buana Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, harga, kepuasan konsumen



## **ABSTRACT**

*This research aims to know the influence of service quality and price. The object for this research is LBPP LIA Mercu Buana in Jakarta. This research was done to 100 respondents by using quantitative-descriptive approach. Thus data analysis which is used is statistic analysis in the form of multiple regression test.*

*The results showed that partially and simultaneously, the variable quality of service does not affect the customer satisfaction while variable price affects customer satisfaction at LIA LBPP Mercu Buana in Jakarta. This is evidenced from the results of simultaneous test (F test) and partial test values (t) which shows the significant value of each variable. Therefore the test results of this penelitian states are simultaneously effect at variable rates on consumer satisfaction LBPP LIA Mercu Buana in Jakarta.*

*Keywords:* Quality of service, price, consumer satisfaction

