

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh menurunnya jumlah pelanggan pada usaha pompa air Mas Dedi Tehnik pada tahun 2013. Dengan menurunnya jumlah pelanggan tersebut sudah di ketahui bahwa kepuasan pelanggan dalam pelayanan jasa usaha pompa air Mas Dedi Tehnik menurun. Melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini di arahkan untuk menganalisis bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan dengan di dukung peningkatan kualitas pelayanan dan harga.

Data di peroleh melalui *survey* dan menyebarkan kuesioner kepada 120 orang reponden yang merupakan pengguna jasa *service* pompa air yang berada di Ciledug, Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Cara seperti ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen.



Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.