

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the effect of service quality and price perception towards the customer satisfaction of Menteng Apartment's resident. this research use pupose sampling tehnik by taking from 104 sample multiple linear regression analysis used as method of data analysis, the result of this research indicates that partially variable or service quality and price perception affects positively to the residents satisfaction Menteng Apartment, Jakarta .high service quality positively influenced to customer satisfaction. the price variable affect resident's satisfaction significantly. consumers often use price as product benefits indicator. the variable of servis quality and price give positive effect to satisfaction of resident's Menteng Apartment.

Keyword : Influence the perception of servis quality and price of the Menteng Apartment occupant satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan penghuni Apartemen Menteng. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 104. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan penghuni Apartemen Menteng Jakarta. Kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Menteng. Konsumen seringkali menggunakan harga sebagai indikator manfaat suatu produk memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penghuni Apartemen Menteng.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Menteng