

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah pelanggan jasa *home industry* pembuatan perhiasan emas Fahmi *Collection* yang berlokasi di Perumahan Kosambi Baru. Penelitian ini dilakukan terhadap 55 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan, dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pembuatan perhiasan emas Fahmi *Collection* di Perumahan Kosambi Baru. Hal ini dibuktikan dari hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas mendukung hipotesa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diacukan seluruhnya memperoleh dukungan yaitu: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2) persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

This research aims to know the influence of service quality and perception price influence to satisfaction. The Object for this research is customer manufacturing services jewellery gold at Fahmi Collection that location in Perumahan Kosambi Baru. This research was done to 55 respondents by using quantitative-descriptive approach. Thus, data analysis which is used is statistic analysis in the from of double linier regression test.

The result of this research show the simultaneously or partially, the variable service quality and price influence to satisfaction manufacturing services jewellery at Fahmi Collection that location in Perumahan Kosambi Baru. It has been proven from the result of (t) partial shows significant point of two independent variables that support the hipotesys.

The result of this research showed that the hypothesisare supported : 1) service quality has positive and significant impact on satisfaction,2) Perception price has positive and significant impact on satisfaction.

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

