

## **ABSTRACT**

*This study aims to measure the influence of service quality, perceived price and location toward customer satisfaction boarding house 33 jatipadang pasar minggu south jakarta. Research data result from the distribution of questionnaires to the tenant of boarding house and ex-tenant of the boarding house starting from 2014 to 2016. The method used is saturated sampling (census), where entire the population of 55 people use as the sample. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis. The results showed perception of service quality and price have impact positive and significant impact on the boarding house 33 customer satisfaction, while the location have negative impact on customer satisfaction boarding house variabel 33. Quality of service gets the biggest influence on boarding houses 33 customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengukur besar pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan rumah kos 33 jatipadang pasar minggu jakarta selatan. Data penelitian berupa hasil dari penyebaran angket kuesioner kepada penghuni rumah kos dan *ex*-penghuni rumah kos terhitung dari tahun 2014-2016. Metode yang digunakan adalah sampling jenuh (*sensus*). Dimana semua populasi yang berjumlah 55 orang di jadikan sampel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah kos 33, sedangkan lokasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah kos 33. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan rumah kos 33.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan pelanggan.

