

ABSTRACT

This research aim to know the influence of sevice quality (X1), price (X2), and customer satisfaction (Y). The object for this research is customer that uses service on 4 Outlet Lanang Barbershop in Kecamatan Kembangan. This research was done to 120 respondents by using quantitative-descriptive approach. Data collection methods used are questionnaires. Data analysis methods used was statistic analysis in the form of multiple linear regression analysis using SPSS release 21.

The result of this research show that either simultaneously or partially, the variable of sevice quality and price influence that increase of customer satisfaction on 4 Outlet Lanang Barbershop in Kecamatan Kembangan. It has been proven from the result of (F) simulant test showed that the service quality and price significantly influence customer satisfaction rates. and the result of (t) partial test showed that the service quality significantly influence customer satisfaction rates and price significantly influence customer satisfaction rates too. The results obtained by multiple linear regression equation $Y = 7,408 + 0,154 X1 + 0,818 X2$. Partial coefficient of determination (R^2) of 0,281 this means that 28,1% customer satisfaction on 4 Outlet Lanang Barbershop in Kecamatan Kembangan influenced by the quality of service and price, while the remaining 71,9% influenced by other variables examined in this study.

Keywords : Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Barbershop

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan kepuasan pelanggan (Y). Objek dari penelitian ini adalah para pelanggan yang menggunakan jasa di 4 Outlet Lanang Barbershop di Kecamatan Kembangan. Penelitian ini dilakukan terhadap 120 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel dari kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan di 4 Outlet Lanang Barbershop di Kecamatan Kembangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil (uji F) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Hasil dari (uji t) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan juga pada harga yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari uji regresi linear berganda adalah $Y = 7,408 + 0,154 X1 + 0,818 X2$. Hasil uji koefisiensi determinasi (R^2) adalah 0,281 artinya 28,1% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan harga, sisanya 71,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel yang digunakan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Barbershop