

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICES AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN USING A LAUNDRY SUPREME SERVICE IN JALAN PINANG MERAH MARPOYAN

By

AGUNG BINTAR PRAKARSA

The purpose of this study was to determine the effect of service and price on customer satisfaction in the services of grand laundry. This study uses descriptive methods and multiple linear regression analysis, namely by analyzing the data that has been collected and then tabulated and linked to the theoretical basis in the literature review. The technique used is simple random sampling where the sample used amounts to 93 people. The results of this study indicate that service has a significant effect on customer satisfaction, while prices obtained do not significantly influence customer satisfaction.

Keywords: Service, Price and Consumer Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA AGUNG LAUNDRY DI JALAN PINANG MERAH MARPOYAN

Oleh
AGUNG BINTAR PRAKARSA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada jasa agung laundry. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan analisis regresi linear berganda yakni dengan cara menganalisa data yang telah di kumpulkan kemudian di tabulasikan dan di hubungkan dengan landasan teori yang ada di telaah pustaka. Teknik yang di gunakan simple random sampling dimana sampel yang di gunakan berjumlah 93 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga di peroleh tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen*