

ABSTRAK

ICHWAN DJATI MUGIRAHARDJO (1148020136), PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA RUMAH BELAJAR DANIEL CABANG JL. BALI KOTA BANDUNG

Penelitian ini dilatar belakangi oleh daya tarik Kota Bandung sebagai destinasi Pendidikan oleh banyak pelajar dari seluruh Indonesia khususnya pada jenjang perguruan tinggi. Hal ini menyebabkan persaingan di sektor bisnis bimbingan belajar menjadi semakin ketat karena Lembaga bimbingan belajar harus dapat memberikan fasilitas dan harga yang bersaing. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di salah satu bimbingan belajar di Kota Bandung yaitu Rumah Belajar Daniel cabang Jl. Bali Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan beberapa teori didalamnya yaitu teori Manajemen menurut Handoko (2009) dan Lilis Sulastrri (2014) kemudian Manajemen Pemasaran diambil dari buku Kotler dan Keller (2012) Hurriaty (2010) lalu Kualitas Pelayanan dikutip dari Kotler dan Keller (2008) Harga mengutip teori Tjiptono (2015) dan Kepuasan Pelanggan mengutip dari Kotler (2005).

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yang berupa pengumpulan data melalui kuisioner sehingga dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan untuk menganalisa masalah. Analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, uji signifikan, dan analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Belajar Daniel. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan