

ABSTRAK

Fikra Restakirana (1178020082): “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Fixie Barber Course di Kecamatan Cibiru Kota Bandung (Studi pada Alumni Fixie Barber Course)”.

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya keterbukaan pasar yang mengakibatkan jumlah produk dan jasa semakin banyak dan menjadikan terlalu banyak orang yang bersaing di pasar. Salah satunya yaitu Fixie Barber Course yang bersaing dengan mementingkan kepuasan pelanggannya dengan memperhatikan faktor-faktor penting seperti kualitas pelayanan dan penetapan harga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan Fixie Barber Course pada para alumninya, secara parsial dan secara simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, asosiatif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan non probability sampling dengan menggunakan teknik simple random sampling, dengan responden berjumlah 100 responden dari rumus Lemeshow. Teknik pengolahan datanya berupa regresi, pengujian hipotesis yang meliputi uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), uji korelasi dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil analisis menggunakan uji t menunjukkan untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh t hitung $>$ t tabel ($12,357 > 1,984$) dan untuk variabel Penetapan Harga diperoleh t hitung $>$ t tabel ($2,125 > 1,984$), dengan nilai signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan ($0,000 < 0,05$) dan variabel Penetapan Harga ($0,036 < 0,05$). Dan dari hasil analisis uji f menunjukkan bahwa nilai f hitung $>$ f tabel ($128,317 > 3,09$) dan nilai signifikansi sebesar ($0,000 < 0,5$). Dari perhitungan koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,726 atau 72,6%, sedangkan sisanya 27,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kepuasan Pelanggan