

## ABSTRAK

### ANALISIS HUBUNGAN HARGA DAN PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus : CV. Nanda Group/Nanda Car Rental Yogyakarta

Oscar Setiyanto

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2010

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : 1). Hubungan secara parsial antara harga dan pelayanan dengan kepuasan konsumen.2). Hubungan secara simultan antara harga dan pelayanan dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini adalah studi kasus pada CV. Nanda Group/Nanda Car Rental Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen CV. Nanda Group/Nanda Car Rental Yogyakarta. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden yaitu sebagian konsumen CV. Nanda Group/Nanda Car Rental Yogyakarta selama bulan November 2009. Teknik *Non Random Sampling* yaitu dengan teknik *accidental sampling*. Uji Validitas menggunakan teknik Korelasi *Product Moment* dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Korelasi Berganda, Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*, Uji F dan Uji t pada taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa : 1). Ada hubungan yang kuat secara simultan antara harga dan pelayanan dengan kepuasan konsumen.2). Ada hubungan yang sedang secara parsial antara harga dan pelayanan dengan kepuasan konsumen.

**Kata kunci** : harga, pelayanan, kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN PRICE AND SERVICE WITH THE CONSUMERS' SATISFACTION Case Study: CV. Nanda Group/Nanda Car Rental Yogyakarta**

**Oscar Setiyanto  
Management Study Program Faculty of Economy  
Sanata Dharma University Yogyakarta  
2010**

This study aimed to analyze: 1) Partial relationship between price and service with the customers' satisfaction. 2) Simultaneous relationship between price and service with the customers' satisfaction. This research was a case study at CV. Nanda Group/Nanda Car Rental Yogyakarta. The writer used questionnaires in order to gather the data. The population of the study was the consumers of CV. Nanda Group/Nanda Car Rental Yogyakarta and the researcher chose 100 respondents in November 2009 as the sample of the research. Moreover, the researcher applied Non Random Sampling technique which was accidental sampling. To examine the validity, the writer used Product Moment Correlation Technique while for reliability test the writer applied Cronbach's Alpha Formula. The data analysis techniques used were Simultaneous Correlation Analysis, Pearson Product Moment Correlation Analysis, f-test, and t-test with significance level of 5%.

After conducting research, it could be discovered that: 1) There was a simultaneously strong relationship between price and service with the customers' satisfaction. 2) There was a quite strong partial relationship between price and service with the customers' satisfaction.

**Keywords:** price, service, customers' satisfaction