

ABSTRAK
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN
Studi pada Konsumen Industri Salon
di Area Tajem Yogyakarta

TERESIA
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2017

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor - faktor yang berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen Industri Salon di Area Tajem Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen salon, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Dalam pengambilan sampel peneliti membagikan kuesioner kepada konsumen langsung. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik uji instrument yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif dan analisis data kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, dan harga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen Industri Salon di Area Tajem Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT
ANALYSIS OF INFLUENCING FACTORS
CUSTOMER SATISFACTION
A Case Study in the Salon Industry
in Tajem Area, Yogyakarta

TERESIA
UNIVERSITY SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2017

The purpose of this study is to analyze the factors that influence partially and simultaneously the consumer satisfaction in the Salon Industry in Tajem Area, Yogyakarta. The population of this study consisted of salon consumers. The number of samples in this study were 100 respondents. The sampling technique used was non random sampling (convenient sampling). The data collection techniques used were questionnaires and literature studies. The instrument test technique was the validity and reliability test. The data analysis techniques used were quantitative descriptive data analysis technique and quantitative data analysis technique. The results of the study showed that product quality, service quality, emotion, and price influence partially and simultaneously the consumer satisfaction in the Salon Industry in Tajem Area, Yogyakarta.

Keywords: Product quality, service quality, emotional, price and customer satisfaction.