

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus pada Konsumen Basic Cleaner

TOSCO lantai 2, Jl. Anggajaya III, Kav 12, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta

Immanuel Catur Restu Putra Hendarsono
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta

2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa Basic Cleaner Cabang TOSCO lantai 2, Jl. Anggajaya III, Kav 12, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang dilakukan pada bulan Agustus 2018 hingga September 2018. Uji Validitas menggunakan formula *Pearson's Product Moment* dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas dan Uji Normalitas. Analisis data dengan menggunakan teknik Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Beda menggunakan teknik *Independent Sample t Test* dilakukan untuk melihat perbedaan persepsi konsumen terhadap harga jika dilihat dari golongan usia, dan Uji ANOVA dilakukan untuk mengetahui perbedaan persepsi konsumen terhadap harga jika dilihat dari uang saku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian Uji beda menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap harga jika dilihat dari golongan usia dan uang saku.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION

A Case Study at Basic Cleaner Consumers

TOSCO 2nd floor, Jl. Anggajaya III, Kav 12, Condongcatur, Depok, Sleman,
Yogyakarta

Immanuel Catur Restu Putra Hendarsono
Sanata Dharma University
Yogyakarta

2018

This study aims to determine the influence of service quality and price simultaneously and partially towards customer satisfaction. The population in this study was consumers of the Basic Cleaner Branch of TOSCO 2nd floor, Jl. Anggajaya III, Kav 12, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, meanwhile the sample was 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling and the data collecting technique was questionnaire. The research was conducted from August 2018 to September 2018. Validity Test was conducted with Pearson's Product Moment while Reliability Test was using the Cronbach's Alpha formula. The classic assumption test used were Multicollinearity Test, Heterocedasticity Test and Normality Test. Data analyzing technique were Multiple Linear Regression Analysis, Independent Sample t Test and ANOVA tests. The results of the study indicated that service quality and prices influenced simultaneously on customer satisfaction. The results also showed that prices did not partially influence customer satisfaction, while service quality had a partial influence on customer satisfaction. Moreover, service quality had a partial influence on customer satisfaction. The results of the difference test showed that there was no difference perception in price based on age and income.

Keywords: Service Quality, Price, and Customer Satisfaction