

## ABSTRAK

### **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASANKONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA MAKE UP ARTIST (MUA) By EMELYA PONTIANAK**

Bernadinus Edo Brama Putra  
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta  
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh secara simultan kualitas jasa dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen, 2) pengaruh secara signifikan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen, 3) pengaruh secara signifikan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini di lakukan pada bulan Juni 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa *makeup artist* (MUA) by Emelya Pontianak. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, Uji F dan Uji t dengan menggunakan aplikasi *SPSS 25.0 for windows*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas jasa dan persepsi harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) kualitas jasa secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, 3) persepsi harga secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** kualitas jasa, persepsi harga dan kepuasan konsumen

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING COSTUMER SATISFACTION IN USING MAKE UP ARTIST (MUA) SERVICES By EMELYA PONTIANAK

Bernadinus Edo Brama Putra  
Sanata Dharma University Yogyakarta  
2022

This study aims to determine: 1) the simultaneous influence of service quality and price perception towards customer satisfaction, 2) the significant influence of service quality towards costumer satisfaction, 3) the significant influence of price perception towards costumer satisfaction. This research was conducted in June 2022. The population in this study are costumers who use the services of a makeupartist (MUA) by Emelya Pontianak. Respondents in this study as many as 100 people with the technique of sampling Purposive Sampling. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis, F test and t test using SPSS 25.0 for windows application. The results of this study indicate that: 1) service quality and price perception simultaneously influenced costumer satisfaction, 2) service quality significantly and positively influenced on consumer satisfaction, 3) price perception significantly and positively influenced on consumer satisfaction.

**Keywords:** service quality, price perception and consumer satisfaction