

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DI *REALLIFE BARBERSHOP*

Vincencius Purboningtyas
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 3) Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 4) Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari *reallife Barbershop*, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ke 96 responden yang memenuhi kriteria yaitu pelanggan dari *Reallife Barbershop*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, Uji F, dan Uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan, promosi, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 3) Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan 4) Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT REALIFE BARBERSHOP

Vincencius Purboningtyas
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This study aims to determine: 1) The simultaneous influence of service quality, promotion, and price on customer satisfaction, 2) The influence of service quality on customer satisfaction, 3) The influence of promotion on customer satisfaction, and 4) The influence of price on customer satisfaction. The population in this study is customers of Reallife Barbbershop, with a sample size of 96 respondents. The sampling technique used in this study is purposive sampling with data obtained by distributing questionnaires to as many as 96 respondents who meet the criteria as customers of Reallife Barbbershop. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis, F-test, and t-test using SPSS version 26. The results of this study indicate that: 1) Service quality, promotion, and price simultaneously influence customer satisfaction, 2) Service quality influence customer satisfaction, 3) Promotion influence customer satisfaction, and 4) Price influence customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Promotion, Price, and Customer Satisfaction.

