

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya)

Aprilyani Magdalena ¹⁾, Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si. ²⁾

1) Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Jaya

2) Dosen Program Studi Akuntansi, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di PT. Sumber Mustika Cahaya. Populasi penelitian berjumlah 150 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan variabel kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Proses Pengambilan data dilakukan secara online penyebarannya dengan kuisioner. Penelitian yang menggunakan metode analisis linear berganda dengan menggunakan aplikasi IBM Versi SPSS 26. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, harga, Kepuasan pelanggan

Pustaka 28
Tahun Publikasi : 2013-2018