

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Myrepublic di Tangerang

Rizki Maulana Assagaf¹⁾, Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan MyRepublic di Tangerang. Metode penelitian ini tergolong ke dalam deskriptif kuantitatif, pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah asosiatif. Teknik sampling yang digunakan peneliti adalah *Nonprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang dengan nilai thitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $8,404 > 1,660$. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga terhadap kepuasan pelanggan internet provider Myrepublic di Tangerang dengan nilai thitung untuk variabel Harga (X2) sebesar $6,201 > 1,660$. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi persentase pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan internet Myrepublic di Tangerang adalah sebesar 12,5% Sedangkan sisanya sebesar 87,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan