

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA SERVIS DI AHASS
ANUGRAH MULYA SEMARANG**

Muhammad Akhdan Irfan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Program Studi Manajemen

Universitas Stikubank Semarang

Email : akhdan24@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan pengguna jasa servis di AHASS Anugrah Mulya Semarang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Proposive Sampling* dimana sample yang digunakan dengan menggunakan kriterian-kriteria tertentu. Dari pengambilan sample didapat 100 responden. Metode analisis data pada penelitian ini yaitu uji validitas dengan menggunakan rumus *KMO and barlett's test*, dari hasil test validitas semua variable menunjukkan nilai lebih besar dari 0,5 maka hal ini menunjukkan kriteria kecukupan sampel dan semua indicator menunjukkan valid. Selanjutnya penelitian ini juga melakukan uji reabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan hasil semua instrumen $> 0,7$ sehingga hasil uji reabilitas dikatakan reliabel dan layak untuk digunakan pengujian selanjutnya. Hasil pengujian dalam penelitian ini dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan hasil sebagai berikut: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Harga Kepuasan Pelanggan

Abstract

This abstract study aims to test and analyze the impact of quality services and value perceptions of consumer satisfaction on customer service users in ahass gift service. The sampling taken in this assessment is done under a propovise sampling of the samples used by using specific criteria. Specimen taken has 100 respondents. The work of data analysis in the study was in accordance with the valiance of the equations of kmo and barlett's test, from the validation of all variables showing greater value than 0.5 hence the (lack of sufficient indicator) criteria. Furthermore, the study also conducted requalification tests using cronbach's alpha with all instruments > 0.7, so that the results of the reability tests were said to be reliable and worthy of further testing. Testing results in this study by using multiple regression analysis methods with the following results: service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction, a price perception has a positive and significant impact on customer satisfaction.

Keyword : ***Service quality, Price Perception, Customer Satisfaction***