

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, citra perusahaan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Toko Hasenta pusat seraham sekolah Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menjadi pelanggan minimal 2 kali membeli produk Hasenta. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 responden yang menggunakan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Teknik pengujian data yang digunakan meliputi uji validitas dengan analisis faktor, uji reliabilitas dengan *alpha cronbach*, uji *Goodness of Fit*, analisis regresi berganda, uji hipotesis. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan adalah citra perusahaan yang diikuti dengan persepsi harga dan kualitas layanan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze impact of the quality of service, corporate image and perceptions toward customer satisfaction at the Toko Hasenta Semarang school center. The population in this study are customers who have been customers at least 2 times purchase hasenta products. The sample used was 100 respondents who used a sampling technique using purposive sampling. Data testing techniques used included validity testing with factor analysis, reliability testing with Cronbach alpha, Goodness of Fit test, multiple regression analysis, hypothesis testing. The results in this study indicate satisfactory quality of customer satisfaction, company impression of customer satisfaction, price perception of customer satisfaction. The most influential variable on customer satisfaction is the impression the company received with the perception of price and service quality.*

*Keywords : Service quality, corporate image, price perception and customer satisfaction*