

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy di Jalan DR Soetomo Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah berkaraoke di Happy Puppy di Jalan DR. Soetomo Surabaya pada setahun ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Sampel di tentukan berdasarkan kriteria sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu pelanggan yang pernah berkaraoke lebih dari dua kali dalam setahun ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas layanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Hasil ini juga di dukung dengan tingkat koefisien determinasi sebesar 61% menunjukkan bahwa hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen memiliki hubungan yang kuat. Penguji secara parsial menunjukkan kualitas layanan, fasilitas, dan harga mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel fasilitas merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy di Jalan DR. Soetomo Surabaya.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Konsumen