

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Salon Kecantikan Martha Tilaar Dharma Husada Indah Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang sedang berkunjung atau sedang melakukan perawatan di Salon Kecantikan Martha Tilaar Dharma Husada Indah Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* tepatnya *accidental sampling* yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu semua anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 17.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu $Y = 0,858 + 0,488 X_1 - 0,566 X_2 + 0,298 X_3$. Hasil Uji F didapatkan bahwa Pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Kualitas Produk (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Salon Kecantikan Martha Tilaar Dharma Husada Indah Surabaya. Hasil uji t dapat diketahui bahwa Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Salon Kecantikan Martha Tilaar Dharma Husada Indah Surabaya, sedangkan Harga (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Salon Kecantikan Martha Tilaar Dharma Husada Indah Surabaya

Keywords: Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study was intended to determine the effect of service, price and product quality on customer satisfaction at the Beauty Salon Martha Tilaar Dharma Husada Indah Surabaya. This research was conducted using a quantitative approach that is research that focuses on testing hypotheses with statistical method analysis tools and generating conclusions that can be generalized. The population used in this study were all customers who were visiting or currently doing treatment at Martha Tilaar Dharma Husada Indah Beauty Salon, Surabaya. The sampling technique used is the non probability sampling technique precisely accidental sampling, which is a sample selection technique based on coincidence, that is, all members of the population who accidentally meet with researchers can be sampled in research. The sample used in this study was 100 respondents. The test equipment used was multiple linear regression analysis techniques with the help of SPSS 17.0 software. From the results of the research that has been done it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling that is $Y = 0.858 + 0.488 X1 - 0.566 X2 + 0.298 X3$. The F Test results show that Service (X1), Price (X2), and Product Quality (X3) simultaneously influence Customer Satisfaction (Y) in Martha Tilaar Dharma Husada Indah Beauty Salon Surabaya. T test results can be seen that Service (X1) and Product Quality (X3) have a significant and positive influence on Customer Satisfaction (Y) at Martha Tilaar Dharma Husada Indah Beauty Salon, while Price (X2) has a significant and negative effect on Customer Satisfaction (Y) at Martha Tilaar Dharma Husada Indah's Beauty Salon in Surabaya

Keywords: Service, Price, Product Quality, Customer Satisfaction