

ABSTRACT

M. Zaki Alfian Putra, The Effect of Service Quality and Price on Screen Printing Customer Satisfaction at Milli Garmentindo under the Guidance of Dr. Suyono, S.E., M.S.M

The purpose of this study is to determine the influence of service quality and price on customer satisfaction of screen printing at Milli Garmentindo Surabaya. The research method uses quantitative methods. The data used are primary and secondary data. The research data was obtained by distributing a questionnaire using the Likert scale using a sample of 97 respondents. This study uses a purposive sampling technique method and the analysis tool used is multiple linear regression with the help of the SPSS 26 program using multiple linear regression analysis techniques.

The results of the partial test show that service quality has a significant effect on customer satisfaction and price has a significant effect on customer satisfaction. For simultaneous tests, it was shown that service quality and price together had a significant effect on the purchase decision. The value of the determination coefficient is 0.423 this means that the regression model obtained is able to explain that the variables of service quality and price can affect the satisfaction of screen printing customers at Milli Garmentindo Surabaya by 42.3%. The rest is influenced by other variables that are not explained in this study.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction

ABSTRAK

M. Zaki Alfian Putra, Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Sablon di Milli Garmentindo di bawah Bimbingan Dr. Suyono, S.E., M.S.M

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sablon di Milli Garmentindo Surabaya. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan skala Likert dengan menggunakan sampel sebesar 97 orang responden. Penelitian ini menggunakan metode teknik purposive sampling dan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 26 menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk uji simultan, menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,423 artinya bahwa model regresi yang diperoleh mampu menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sablon di Milli Garmentindo Surabaya sebesar 42,3%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas layanan, harga,kepuasan pelanggan