

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tiga variabel yaitu Lokasi, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hipotesis dalam penelitian ini Lokasi, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan maupun secara parsial. Objek penelitian ini adalah pelanggan salon YOES Tanggul Kulon Jember yang memiliki jumlah populasi 100 responden menggunakan teknik sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi, Harga, dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan Lokasi, Harga, dan Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Lokasi, Harga, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of three variables namely Location, Price, and Quality of Service to Customer Satisfaction. Hypothesis in this study Location, Price, and Quality of Service to Customer Satisfaction simultaneously or partially. The object of this research is the customer of YOES Tanggul Kulon Jember salon which has population of 100 respondents using census technique. Data collection techniques used observation, interviews and questionnaires. The analysis used included validity test, reliability test, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and hypothesis test (F test, t test, coefficient of determination). The results showed that Location, Price, and Service Quality simultaneously affect customer satisfaction and Location, Price, and Service Quality partially significant to Customer Satisfaction.

Keywords: *Location, Price, Quality of Service, and Customer Satisfaction*