

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Salon Dion Sukorejo Jember. Penelitian ini pengumpulan datanya dengan kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini dilakukan pada pelanggan *Salon Dion* Sukorejo Jember. Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *non probability* dengan pertimbangan menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 40 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*eksplanatory*). Alat uji yang digunakan adalah regresi linear berganda, dengan perangkat lunak SPSS versi 20.00.

Uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (0,199), harga (0,442) dan lokasi (0,264) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian ini bahwa pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan hal ini mengindikasikan bahwa semakin naik kualitas pelayanan, harga yang diberikan semakin terjangkau dan lokasi yang strategis maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Salon Dion Sukorejo Jember. Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan signifikan  $> 0,05$  Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (0,05), harga (0,000) dan lokasi (0,001) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (0,199), harga (0,442) dan lokasi (0,264) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan uji koefisien determinasi sebesar 58,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas pelayanan, harga dan lokasi sedangkan 41,6% sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*The purpose of the study was to determine the effect of service quality, price and location to customer satisfaction at the customer Salon Dion Sukorejo Jember. This research is collecting data with questionnaire and observation. The population in this study was conducted on the customer Salon Dion Sukorejo Jember. The type of quantitative research using non-probability method with the consideration of using purposive sampling with a sample of 40 respondents. The nature of the research is explanatory (explanatory). The test equipment used is multiple linear regression, with SPSS software version 20.00.*

*Regression test showed that service quality (0,199), price (0,442) and location (0,264) had positive effect to customer satisfaction. Based on this research, hypothesis testing between service quality, price and location variables significantly and positively to customer satisfaction this indicates that the increasing of service quality, the affordable price and strategic location will increase customer satisfaction in Salon Dion Sukorejo Jember. The result of this research is obtained by using significant  $> 0,05$  Result of t test indicate that service quality (0,05), price (0.000) and location (0,001) have partially significant effect to customer satisfaction. Regression test showed that service quality (0,199), price (0,442) and location (0,264) have positive effect to customer satisfaction and determination coefficient test equal to 58,4% customer satisfaction influenced service quality, price and location while 41,6% Others outside of research.*

*Keywords : Service Quality, Price, Location, Costumer Satisfaction*

