

## ABSTRAK

Pemasaran jasa merupakan kegiatan yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pemasaran jasa telah menjadi subjek yang sangat penting dalam kelangsungan setiap usaha, dengan mengikuti perkembangan ekonomi yang ada. Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena konsumen merasa tidak puas atau dirugikan. Kepuasan Konsumen yang dibahas pada penelitian ini adalah kepuasan pada konsumen Salon Wildan Banyuwangi, fenomena kepuasan konsumen pada Salon Wildan yang meliputi *overall satisfaction* (kepuasan keseluruhan konsumen setelah mengonsumsi jasa), *experience satisfaction* (tingkat kepuasan yang dialami oleh konsumen selama mengonsumsi jasa), Perasaan nyaman ketika sedang menggunakan jasa, Bersedia menggunakan jasa secara berulang, kesediaan untuk merekomendasi (*willingness to Recommend*) belum sepenuhnya konsumen merasa puas. Dari kelima indikator masih mendapatkan konsumen yang merasa tidak puas, hal ini merupakan sebuah masalah tentang kepuasan konsumen pada Salon Wildan yang memerlukan pemecahan dan menganalisis faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan harga, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Salon Wildan Banyuwangi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu Konsumen Salon Wildan Banyuwangi. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *puposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa harga, kualitas layanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Salon Wildan Banyuwangi.

**Kata kunci:** harga, kualitas layanan, lokasi, kepuasan konsumen.

## ABSTRACT

*Service marketing is an activity that is directed to meet the needs and desires of consumers. Service marketing has become a very important subject in the continuity of every business, by following the existing economic developments. Consumer satisfaction is the company's benchmark for how things are going in the future or even there are some things that must be changed because consumers feel dissatisfied or disadvantaged. Consumer Satisfaction discussed in this study is the satisfaction of the consumers of Salon Wildan Banyuwangi, the phenomenon of consumer satisfaction at the Salon Wildan which includes overall satisfaction (consumer's overall satisfaction after consuming the service), experience satisfaction (the level of satisfaction experienced by consumers while consuming services), Feelings of comfort when using the service, Willing to use the service repeatedly, willingness to recommend (willingness to Recommend) consumers are not fully satisfied. Of the five indicators, consumers still get dissatisfied, this is a problem about consumer satisfaction at Salon Wildan which requires solving and analyzing what factors can affect consumer satisfaction. The purpose of this study was to determine and analyze the significant effect of price, service quality and location on consumer satisfaction at Salon Wildan Banyuwangi. This type of research is causality research. The population in this study is the Wildan Banyuwangi Salon Consumer. The sample used was 100 respondents using a purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that price, service quality and location have a significant effect on consumer satisfaction at Salon Wildan Banyuwangi.*

**Keywords :** *price, service quality, location, customer satisfaction.*