

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menguji pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan jasa Vivii Salon Kebumen, (2) menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan klien jasa Vivii Salon Kebumen, (3) menguji pengaruh persepsi harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan klien jasa Vivii Salon Kebumen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan purposive sampling 150 responden digunakan sebagai sampel penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Persepsi Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Vivii Salon Kebumen, (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Vivii Salon Kebumen, (3) Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Vivii Salon Kebumen

Kata kunci: persepsi harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to: (1) test the influence of price perceptions on customer satisfaction with Vivii Salon Kebumen services, (2) test the influence of service quality on client satisfaction with Vivii Salon Kebumen services, (3) test the influence of price perceptions and service quality on client satisfaction with Vivii services Kebumen Salon. This research is a quantitative research, using purposive sampling of 150 respondents used as the sample of this study. Data collection techniques used questionnaires and the collected data were analyzed using multiple regression tests. The results of the research show that: (1) Price Perception has a positive and significant effect on customer satisfaction at Vivii Salon Kebumen, (2) Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of Vivii Salon Kebumen services, (3) Price Perception and Service Quality have a positive effect positive and significant impact on customer satisfaction of Vivii Salon Kebumen services

Keywords: price perception, service quality, customer satisfaction.