

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Orangtua Peserta Didik Pada Lembaga PAUD Raudatul Athfal Darul Fikri Bandung.**

Oleh : Muhammad Iqbal Ferdiana

Pemasaran merupakan bagian yang memiliki peranan yang sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik pengolahan data dengan menggunakan koefisien korelasi pearson, serta uji statistik t dan f untuk menguji hipotesis dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata nilai untuk variabel kualitas jasa adalah sebesar 290 yang artinya berada dalam kategori baik. Untuk variabel harga sebesar 293 yang artinya berada dalam kategori baik. Sedangkan untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar 291 yang artinya berada dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi maka dapat dikatakan bahwa kualitas jasa dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 74,9% dan sisanya sebesar 25,1 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas jasa dan harga.

Kata kunci : kualitas jasa, harga, kepuasan pelanggan.