

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Produk Makarizo (Studi pada
Makarizo Hair Studio Semarang)**

YUSMEINAR HIDAYATI

(Pembimbing : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202510@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Produk Makarizo (Studi pada Makarizo Hair Studio Semarang). Populasi adalah seluruh pelanggan pengguna produk Makarizo (Studi pada Makarizo Hair Studio Semarang) tahun 2016. Sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 96 orang. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila pelayanan tersebut meningkat maka hal itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Servicescape berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila servicescape tersebut meningkat maka hal itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila harga terjangkau maka hal itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Servicescape, Harga dan Kepuasan Pelanggan

Influence of Service Quality, Servicescape and Price on Customer Satisfaction of Makarizo Product user (Study at Makarizo Hair Studio Semarang)

YUSMEINAR HIDAYATI

(Lecturer : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201202510@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of service quality, Servicescape and price on customer satisfaction of Makarizo Product User (Study at Makarizo Hair Studio Semarang). The population was all customers Makarizo products user (Study at Makarizo Hair Studio Semarang) in 2016. The sample in the research was obtained for 96.04 and then rounded up to 96 people. The analytical tool used is multiple linear regression. The results showed that the service quality has significant and positive effect on customer satisfaction, it means that if services quality increases, it will increase the customer satisfaction. Servicescape has positive and significant effect on customer satisfaction, it means that if servicescape increases, it will increase customer satisfaction. Prices has positive and significant effect on customer satisfaction, it means that if affordable price then it will increase customer satisfaction.

Keyword : Service Quality, Servicescape, Price and Customer Satisfaction