

ABSTRAK

Hasan,abrori. 2020. Skripsi. **Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan UD. PUTRA UTAM.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan di UD. Putra Utama desa sumberkerang,kecamatan gending Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di UD Putra Utama Desa Sumberkerang kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, variabel yang terdiri dari variabel bebas yaitu Harga dan Pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 63 orang yaitu seluruh pelanggan yang datang dan membeli terus menerus secara langsung pada UD. putra Utama Desa Sumberkerang kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *sampling jenuh*, jadi jumlah sampel yang digunakan adalah seluruh pelanggan sebanyak 63 orang di UD Putra utama . Sumber data dalam penulisan skripsi ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan menggunakan kuisisioner dan diolah dengan metode analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2) dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Harga (X_1) dari uji parsial menunjukan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{hitung} = 3,831$ Sedangkan variabel pelayanan (X_2) secara parsial, berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai $t_{hitung} = 3,848$ pada UD.Putra Utama Sumberkerang Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci : Harga, pelayanan.kepuasan pelanggan,