

## ABSTRAK

Rahman, Habibur. 2017. **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Rimba Makmur Probolinggo”** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan antara harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Rimba Makmur Probolinggo. 2) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan antara harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada UD. Rimba Makmur Probolinggo.

Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal (hubungan antar variabel) dan mengambil sampel sebanyak 43 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling accidental*. Alat analisis yang digunakan adalah uji kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji dominan.

Hasil penelitian uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid yaitu diatas 0.301 dan hasil penelitian uji reliabilitas menunjukkan hasil reliabel yaitu diatas 0.60. Uji Normalitas menunjukkan data terdistribusi normal. Uji Multikolinieritas menunjukkan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) tidak terdapat kolerasi antar variabel independen atau model regresi bebas dari multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi menunjukkan tidak terjadi autokorelasi. Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan (Y) dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $34.723 > 4.085$ ) (sig.  $0.000 < 0,05$ ). Uji t menunjukkan bahwa variabel variabel Harga ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Y) yaitu dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $3.651 \geq 2.020$ ) (sig.  $0.00 \leq 0,001$ ). Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan (Y) dengan Nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $2.733 < 2.020$ ) (sig.  $0.530 > 0,009$ ).

**Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.**

## **ABSTRACT**

Rahman, Habibur. 2017. **"The Influence of Price and Quality of Service to Customer Satisfaction at UD. Rimba Makmur Probolinggo"** Management Study Program, Faculty of Economics, Probolinggo Panca Marga University.

*The purpose of this study is 1) To determine whether there is significant influence between price and quality of service simultaneously to customer satisfaction at UD. Rimba Makmur Probolinggo. 2) To know whether there is significant influence between price and quality of service partially to customer satisfaction at UD. Rimba Makmur Probolinggo.*

*Researcher use descriptive with causal associative approach (relationship between variables) and take sample counted 43 respondents, data collection method using questionnaire and sampling technique using accidental sampling. The analysis tool used is questionnaire test consisting of validity test and reliability test, classical assumption test, multiple regression test, hypothesis test consisting of t test, F test and dominant test.*

*The result of validity test shows all valid question items that is above 0.301 and the result of reliability test shows reliable result that is above 0.60. Normality test shows normal distributed data. Multicollinearity test shows the independent variable (X) and dependent variable (Y) there is no correlation between independent variable or free regression model from multicollinearity. Heteroscedasticity test showed no heteroscedasticity. Autocorrelation test showed no autocorrelation occurred. F test shows that the independent variables simultaneously affect the satisfaction (Y) with the value  $F_{count} > F_{table}$  ( $34.723 > 4.085$ ) (sig.  $0.000 < 0,05$ ). The t test shows that the variable of Price (X1) has partial effect on the satisfaction of Y with the  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.651 \geq 2.020$ ) (sig.  $0.00 \leq 0.001$ ). The service quality variable (X2) has a partial effect on the satisfaction (Y) with the value of  $t_{count} \geq t_{table}$  ( $2.733 < 2.020$ ) (sig.  $0.530 > 0.009$ ).*

**Keywords: Price, Service Quality and Satisfaction.**