

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen ABC Tech. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini variabel harga (X_1), kualitas layanan (X_2) dan kepuasan konsumen (Y).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen ABC Tech selama periode Agustus 2011-Juli 2012 sebanyak 40 responden. Sampel pada penelitian ini sebanyak 40 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu metode sampel jenuh. Metode yang digunakan adalah *convenience sampling* (pengambilan sampel berdasarkan keinginan peneliti).

Hasil dari analisis SPSS menunjukkan variabel harga dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen ABC Tech. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel harga diikuti dengan variabel kualitas layanan.

Kata kunci: harga, kualitas layanan, keputusan pembelian.



ABSTRACT

This study aims to find out how significant the effects of price and service quality towards consumer satisfaction of ABC Tech. Price, service quality, and customer satisfaction are the variables that will be analyzed in this study.

The populations in this study are 40 respondents which are the ABC Tech's customers from August 2011- July 2012. While the samples that is used in this study are 40 respondents by using saturated sample technique. The method that is used is convenience sampling (samples are taken based on researcher's need)

Results from SPSS analyses showed that price and service quality does partially and simultaneously affects ABC Tech's consumer satisfaction. The most dominant factor for consumer satisfaction is price and followed by service quality

Keyword: price, service quality, consumer satisfaction.

