

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan salon Lyn Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan salon Lyn dengan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik accidental sampling, yang di mana teknik tersebut dilakukan dengan cara ketidaksengajaan peneliti bertemu dengan responden secara acak. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, serta uji F dengan bantuan alat analisis data yaitu software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan : 1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan salon Lyn Sidoarjo. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan salon Lyn Sidoarjo. 3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan salon Lyn Sidoarjo.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, service quality, and location on customer satisfaction of Lyn Sidoarjo salon. The population in this study were all customers of Lyn's salon with the data collection method used in the study using the accidental sampling technique, where the technique was carried out by accident, the researcher met the respondents randomly. This study uses primary and secondary data. Data analysis used is validity test, reliability test, classic assumption test, t test, and F test with the help of data analysis tool, SPSS software. The results showed: 1) Price had a positive and significant effect on customer satisfaction at Lyn Sidoarjo salon. 2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction for Lyn Sidoarjo salon. 3) Location has a positive and significant effect on customer satisfaction for Lyn Sidoarjo salon.

Keywords: Price, Service Quality, Location, Customer Satisfaction