

## **ABSTRACT**

*The current rise of business competition has made the company increasingly aware of the importance of consumers in business and the survival of the company. So that the company strives to create the best and foremost service for the company's loyal consumers, with maximum service expected to realize customer satisfaction and loyalty which is a competitive advantage for the company. With this background the researcher wanted to examine "the influence of service quality and price on customer satisfaction."*

*The design of this study is a non-experimental study with a form of influence studies. The population taken is consumers who have serviced in Motorcycle workshops at IR Motor Surabaya with 156 people with a number of samples taken by researchers totaling 108 respondents. The sampling technique used in this study is Cluster Sampling. The data collection technique of this study used a questionnaire. Obtained the results of data analysis techniques, it is known that the calculated F value is 41,244 with a significance value of 0,000 so ( $0,000 < 0,05$ ).*

***Keywords: Service quality, price, customer satisfaction***

## **ABSTRAK**

*Maraknya persaingan bisnis saat ini menjadikan perusahaan semakin menyadari akan pentingnya konsumen dalam bisnis dan kelangsungan hidup dari perusahaan. Sehingga perusahaan berusaha menciptakan pelayanan yang terbaik dan terdepan untuk konsumen setia perusahaan, dengan pelayanan yang maksimal diharapkan terwujudnya kepuasan dan loyalitas konsumen yang merupakan keunggulan bersaing bagi perusahaan. Dengan latar belakang tersebut peneliti ingin meneliti "pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap kepuasan konsumen."*

*Rancangan penelitian ini adalah penelitian non eksperimen dengan bentuk studi pengaruh. Populasi yang diambil adalah konsumen yang pernah menservis di bengkel Sepeda Motor di IR Motor Surabaya dengan jumlah 156 orang dengan jumlah sampel yang akan di ambil oleh peneliti sejumlah 108 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah Cluster Sampling. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Diperoleh hasil teknik analisa data yaitu diketahui nilai Fhitung sebesar 41,244 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga ( $0,000 < 0,05$ ).*

***Kata kunci : Kualitas Jasa, Harga, Kepuasan Konsumen***