

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan dari tercapai nilai produk yang diberikan oleh perusahaan. Apakah nilai tersebut melebihi, di bawah atau, sesuai dengan ekspektasi konsumen. Nilai produk merupakan kombinasi kualitas, pelayanan dan harga. Berbagai usaha dilakukan oleh perusahaan sektor jasa termasuk *Zen Family Spa And Reflexology* dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya baik dari segi harga, pelayanan, promosi dan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Zen Family Spa & Reflexology*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian pengujian hipotesis dengan sampel penelitian sebanyak 80 orang mahasiswa fakultas Ekonomi jurusan manajemen angkatan 2010 Universitas Kristen Maranatha. Pengambilan sampel berdasarkan rumus Slovin. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda dimana terdapat dua variabel X (harga dan pelayanan).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, Pelayanan, Kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Customer satisfaction is one indicator of the success of the product is given the value achieved by the company. Is that value exceeds, under or in accordance with customers' expectations. Value is a combination of quality products, services and prices. Various attempts were made by the service sector companies including Zen Family Spa & Reflexology in improving customer satisfaction both in terms of price, service, and other promotions. This study aims to determine the effect of price and service to customer satisfaction at Zen Family Spa & Reflexology.

Type of research is the study hypothesis testing sample as many as 80 students of the faculty of the Department of Economic Management class of 2010 Maranatha Christian University. Slovin formula based sampling. Hypothesis testing is done by using multiple regression analysis in which there are two variables X (price and service).

These results indicate that the effect on price and service customer satisfaction.

Keywords: price, service, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN PENELITIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	6
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	 7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.2 Pemasaran.....	7
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2.2 Konsep Inti Pemasaran.....	10

2.1.2.3 Permasaran dan Nilai Pelanggan.....	13
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	13
2.1.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	13
2.1.3.2 Elemen Bauran Pemasaran.....	14
2.1.3 Jasa.....	17
2.1.3.1 Pengertian Jasa.....	17
2.1.3.2 Katagori Bauran Jasa.....	18
2.1.3.3 Karakteristik Jasa.....	18
2.1.3.4 Strategi Pemasaran Jasa.....	19
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	26
2.1.4.1 Pelayanan.....	26
2.1.5 Harga.....	27
2.1.5.1 Pengertian Harga.....	27
2.1.5.2 Desain Penetapan Harga.....	27
2.1.5.3 Tujuan Penetapan Harga.....	28
2.1.5.4 Strategi Penetapan Harga.....	29
2.1.5.5 Metode Penetapan Harga.....	37
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	39
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	39
2.1.6.2 Model Kepuasan Konsumen.....	42
2.2 Kerangka Teoritis.....	44
2.3 Kerangka Pemikiran.....	45

2.4 Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	47
3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Teknik Pengumpulan Sampel.....	48
3.3.2 Sampel.....	48
3.2.4 Kerangka Sampling.....	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	50
3.5 Teknik Data.....	59
3.5.1 Metode Analisis Data.....	59
3.5.1.1 Uji Validitas & Uji Reliabilitas.....	60
3.5.1.2 Uji Outliers.....	61
3.5.1.4 Uji Normalitas.....	61
3.5.1.4 Uji Multikolinearitas.....	62
3.5.1.6 Uji Heterokedastisitas.....	63

3.5.1.7 Regresi Linear Sederhana.....	63
3.6 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	64
BAB VI Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	65
4.1 Analisa Hasil Pengumpulan Data.....	65
4.2 Analisis Deskriptif Demografi Responden.....	65
4.2.1 Jenis Kelamin.....	66
4.2.2 Usia.....	66
4.2.3 Pengeluaran.....	67
4.3 Analisis Hasil Kusioner Penelitian.....	68
4.4 Analisis Hasil Instrumen Penelitian.....	95
4.4.1 Hasil Pengujian Validitas.....	96
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	96
4.5 Analisis Hasil Pengujian Data Penelitian.....	98
4.5.1 Hasil Pengujian Normalitas.....	98
4.5.2 Hasil Pengujian Outlier.....	99
4.5.3 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	100
4.5.4 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	101
4.6 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis.....	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	2
Gambar 2.1.....	15
Gambar 2.2.....	22
Gambar 2.3.....	24
Gambar 2.4.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	50
Tabel 4.1.....	65
Tabel 4.2.....	66
Tabel 4.3.....	66
Tabel 4.4.....	67
Tabel 4.5.....	68
Tabel 4.6.....	68
Tabel 4.7.....	69
Tabel 4.8.....	69
Tabel 4.9.....	70
Tabel 4.10.....	70
Tabel 4.11.....	71
Tabel 4.12.....	72
Tabel 4.13.....	72
Tabel 4.14.....	73
Tabel 4.15.....	73
Tabel 4.16.....	74
Tabel 4.17.....	74
Tabel 4.18.....	75
Tabel 4.19.....	76

Tabel 4.20.....	76
Tabel 4.21.....	77
Tabel 4.22.....	78
Tabel 4.23.....	78
Tabel 4.24.....	79
Tabel 4.25.....	79
Tabel 4.26.....	80
Tabel 4.27.....	80
Tabel 4.28.....	81
Tabel 4.29.....	82
Tabel 4.30.....	82
Tabel 4.31.....	83
Tabel 4.32.....	83
Tabel 4.33.....	84
Tabel 4.34.....	85
Tabel 4.35.....	85
Tabel 4.36.....	86
Tabel 4.37.....	86
Tabel 4.38.....	87
Tabel 4.39.....	88
Tabel 4.40.....	88

Tabel 4.41.....	89
Tabel 4.42.....	89
Tabel 4.43.....	90
Tabel 4.44.....	91
Tabel 4.45.....	92
Tabel 4.46.....	92
Tabel 4.47.....	92
Tabel 4.48.....	93
Tabel 4.49.....	93
Tabel 4.50.....	94
Tabel 4.51.....	94
Tabel 4.52.....	97
Tabel 4.53.....	97
Tabel 4.54.....	97
Tabel 4.55.....	98
Tabel 4.56.....	99
Tabel 4.57.....	100
Tabel 4.58.....	101
Tabel 4.59.....	102
Tabel 4.60.....	102
Tabel 4.61.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel lampiran 1.....	110
Tabel lampiran 2.....	114
Tabel lampiran 3.....	126