

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN ARFA *BARBERSHOP* DI JALAN RAYA  
TAJEM MAGUWOHARJO**

**Vannabel Anggita Putri Dewandana**

**141130310**

**Mahasiswa Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”**

**Yogyakarta**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga, variabel terikat kepuasan pelanggan. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Arfa *Barbershop* di Jalan Raya Tajem Maguwoharjo.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.