

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survey pada Pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta)**

ANINDITA RAMADHANI

NIM. 141150351

Mahasiswa Program Studi (S1) Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN ‘Veteran’ Yogyakarta
(dhitaramadhani10#gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta, (2) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta, (3) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta, dan (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dilakukan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala *likert*, dimana responden dalam penelitian ini berjumlah 95 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta, (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta, (3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta, dan (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Larissa Aesthetic Center di Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan