

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SURVEY PADA PELANGGAN TOKO MATAHARI ELEKTRONIK DI SLEMAN**

ANISA WARIH K

NIM. 141160084

**Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta
anisa.kencana@gmail.com**

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, persepsi harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Toko Matahari Elektronik. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko Matahari Elektronik di Sleman. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Adapun teknik pengumpulan sampel menggunakan kuesioner. Data yang ada telah memenuhi uji validitas, uji realibilitas dan uji regresi linear berganda dengan menggunakan program *SPSS* versi 22.0. Berdasarkan hasil olah data menunjukkan bahwa hasil instrumen penelitian valid dan reliabel. Nilai signifikansi untuk semua berada pada angka 0,000 ($\alpha=0,05$) dan memiliki nilai koefisien regresi positif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan, persepsi harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. (2) secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (3) secara parsial persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (4) secara parsial kepercayaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pada hasil penelitian ini, maka diharapkan Toko Matahari Elektronik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan menambah pengetahuan karyawan sebelum melayani pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan