

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*,
DAN *PRICE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION***

(Survei Pada Klub Renang CitraRaya Tangerang)

RAIHAN FADLHURRAHMAN

141210242

NIM. 141210242

E-mail: rfadlhurrahman@gmail.com

Pembimbing: Tri Wahyuningsih, SE, Msi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *price* terhadap *Customer satisfaction* pada Klub Renang CitraRaya Tangerang. Penelitian ini melibatkan 120 responden yang merupakan anggota aktif klub yang berdomisili di Kabupaten Tangerang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Service quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Customer satisfaction*, (2) *Price* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Customer satisfaction*, (3) *Service quality* dan *price* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Customer satisfaction*. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan penetapan harga yang sesuai mampu meningkatkan kepuasan pelanggan Klub Renang CitraRaya Tangerang.

Kata Kunci : *Service quality, price, Customer satisfaction*