

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *KAMIKO*
BARBERSHOP BANTUL**

Novandy Anugrah

NIM : 141200105

E-mail : 141200105@student.upnyk.ac.id

Dosen Pembimbing :

Dra. Sri Kussujaniatun, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan Kamiko Barbershop di Bantul, yaitu: (1) dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan, (3) kontribusi citra merek dalam membentuk kepuasan pelanggan, serta (4) hubungan simultan antara kualitas pelayanan, persepsi harga, dan citra merek terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan populasi yang mencakup seluruh pelanggan Kamiko Barbershop di Bantul. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan *purposive sampling*, yang menghasilkan 115 responden sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang telah melewati tahap uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan akurasi serta konsistensi data yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kamiko Barbershop di Bantul, (2) persepsi harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta (4) kualitas pelayanan, persepsi harga, dan citra merek secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kamiko Barbershop di Bantul.

Kata kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan