

ABSTRAK**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PATRON WEDDING ORGANIZER**

Faustine Nathania Christal
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengaruh harga secara *partial* terhadap kepuasan konsumen Patron *Wedding Organizer* 2) pengaruh kualitas pelayanan secara *partial* terhadap kepuasan konsumen Patron *Wedding Organizer* 3) pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Patron *Wedding Organizer* 4) ingin mengetahui perbedaan kepuasan konsumen yang menggunakan konsep modern dan konsumen yang menggunakan konsep tradisional. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Untuk pengambilan data diperoleh dengan menggunakan kuisioner dengan media kertas maupun *google form* kepada 80 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji beda Mann Whitney . Hasil penelitian menunjukkan : 1) Harga memiliki pengaruh secara *partial* terhadap kepuasan konsumen, 2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara *partial* terhadap kepuasan konsumen, 3) Harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen, 4) konsumen yang menggunakan konsep modern dan konsumen yang menggunakan konsep tradisional tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY TOWARDS
PATRON WEDDING ORGANIZER CONSUMER SATISFACTION**

Faustine Nathania Christal
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

This study aims to determine 1) the influence of partial price towards consumer satisfaction Patron Wedding Organizer 2) the influence of partial service quality towards consumer satisfaction Patron Wedding Organizer 3) the influence of price and service quality simultaneously towards consumer satisfaction 4) the different in satisfaction perception between customers using modern and traditional wedding concept. The sampling technique is to use purposive sampling. Data was obtained by using questionnaires through paper media or Google form to 80 respondents. Data analysis techniques used are the classic assumption test, multiple linear regression analysis, and Mann Whitney test. The results showed: 1) Price had a partial influence towards customer satisfaction, 2) Service quality had a partial influence towards customer satisfaction, 3) Price and service quality had a simultaneous influence towards customer satisfaction, 4) there was no difference in satisfaction perception between customers using modern and traditional wedding concept.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction