

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan pangkas rambut cakwar haircut menggunakan 3 variabel independent yaitu kualitas produk dan harga dengan menggunakan variabel dependent yaitu keputusan pembelian Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah incidental sampling dengan cara membagikan kuisioner kepada 100 konsumen cakwar haircut. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis data uji validitas dan reabilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji koefisiensi determinasi (R^2), serta uji t dan uji f. Berdasarkan hasil dari penelitian nilai thitung kualitas layanan (X_1) nilai thitung sebesar 1,650 dengan nilai signifikan 0,102 sedangkan ttabel adalah 1,661 dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel lokasi (X_2) nilai thitung sebesar 3,665 dengan nilai signifikan 0,000 sedangkan thitung 1,661 maka disimpulkan harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel harga (X_3) nilai thitung sebesar -1,214 dengan nilai signifikan 0,214 sedangkan thitung 1,661 maka disimpulkan harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan nilai R square sebesar 0,900 atau 90%. Yang artinya bahwa variasi dari semua variabel bebas yaitu menunjukkan bahwa 90% variabel keputusan pembelian (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel Kualitas produk (X_1), dan harga (X_2). Sedangkan sisanya sebesar 10% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas layanan, lokasi, harga, kepuaan pelanggan