ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang diukur dengan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati), harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan pada Atmosphere Spa Nginden Surabaya yang pernah melakukan perawatan tubuh di Atmosphere Spa Nginden Surabaya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan kuisioner yang diisi oleh responden yaitu pelanggan Atmosphere Spa Nginden Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode penentuan sampel *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 80 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil uji hipotesis menunjukan bahwa variabel 1) bukti fisik berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) keandalan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) daya tanggap berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 4) jaminan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 5) empati berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 6) harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 7) lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality variables measured by (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy), price, and location on customer satisfaction.

This research was conducted at the Nginden Atmosphere Spa Surabaya who has been doing body treatments at the Nginden Atmosphere Spa Surabaya. The data collection method in this study was a questionnaire filled out by respondents, namely customers of Atmosphere Spa Nginden Surabaya. The sampling technique in this study was non-probability sampling with the method of determining the purposive sampling with a total sample of 80 respondents. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis.

Hypothesis test results show that variable 1) physical evidence has significant and significant effect on customer satisfaction. 2) reliability influences and is significant for customer satisfaction. 3) responsiveness is influential and significant to customer satisfaction. 4) guarantee has significant and significant effect on customer satisfaction. 5) empathy is influential and significant to customer satisfaction. 6) price influential and significant on customer satisfaction 7) location influential and significant on customer satisfaction.

Keywords: service quality, price, location, customer satisfaction