

## ABSTRAK

Penelitian ini Bertujuan untuk menguji pengaruh harga Dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tiket.com di Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif populasi yang digunakan adalah pengguna aplikasi tiket.com di Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah yaitu bersumber dari data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner. Teknik pengumpulan data dengan skala libert sedangkan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini yaitu uji instrumen data melalui normalitas, Multikolinieritas, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, heteroskedastisitas yang menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan tidak melanggar syarat yang ditentukan. Sedangkan hasil uji F dan koefisien determinasi, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perolehan signifikan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,747. Ini berarti bahwa 74,4% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga. Hasil ini mengidentifikasi bahwa kepuasan pelanggan makin meningkat bila terdapat peningkatan pada kualitas pelayanan dan harga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan , Harga dan Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

This study aims to test the impact of the price and the service quality toward the satisfaction of the ticket.com customers in Surabaya. The type of this study is a quantitative research with the associative population approach which is applied by the ticket.com application users in Surabaya. For collecting the samples, this study applies the probability sampling with 100 customers. The data of this study is the primary data which are collected by distributing questionnaires. The technique for collecting the data is the Likert scale, while the technique of this study is the multiple linear regression. The result of this study is the data instrument test through the normality, the multicollinearity, the validity test, the reliability test, the classic assumption test, the heteroscedasticity shows that the applied variables do not defy the requirements. On the other hand, the result of the F-test and the coefficient determination, the regression model which are applied in this study, are appropriate. The result of this study's hypothesis shows that the service quality and the price give positive and significant impact to the customers' satisfaction. The significant result for the coefficient determination ( $R^2$ ) is 0,747. It means that 74,4% variables of the customers' satisfaction is impacted by the service quality and the price. It clarifies that the level of the customers' satisfaction will be improved if the quality service and the price are improved as well.

Keywords: the quality service, the price, and the customers' satisfaction.

