

## ABSTRAK

Perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila dapat menjual serta memproduksi suatu produk secara berkelanjutan dengan frekuensi jumlah semakin meningkat. Untuk mencapai keberhasilan tersebut maka perusahaan memerlukan usaha yang sungguh-sungguh terhadap strategi pemasarannya. Kepuasan konsumen yaitu suatu keinginan yang dimana terdapat perbandingan terhadap harapan dan hasil dari suatu produk yang dibelinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung *Cutbox Babershop* di Surabaya, dengan jumlah sebanyak 100 konsumen. Data penelitian ini diolah menggunakan perangkat lunak SPSS 19, dengan hasil Uji *Goodness of fit*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan uji pengujian hipotesis.

Berdasarkan uji kelayakan model regresi yang dihasilkan layak dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : harga, kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan

## ABSTRAK

A company is considered to be successful when it can sell and produce a product on ongoing basis with increasing frequency. In order to achieve this success, the company requires serious effort towards its marketing strategy. While, consumers' satisfaction is a desire in which there is comparison of expectations and result of a product bought. Therefore, this research aimed to find out the effect of price, service quality and brand image on customers' satisfaction.

The population was 100 consumers of Cutbox Babershop, Surabaya. Moreover, the data analysis technique used multiple linear regression, classical assumption and hypothesis test with SPSS 19. Besides, it used Goodness of Fit test also

Based on the regression of proper model test, it concluded this model was properly used and could be used for further analysis. In addition, from hypothesis test result, it concluded price, service quality and brand image affected customers' satisfaction of Cutbox Babershop, Surabaya.

Keywords: Price, Service Quality, Brand Image, Customers Satisfaction



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day--

9/3/2020

*M. Faisal*  
**M. Faisal, S.Pd., M.Pd**

**STIESIA Language Center**  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia