

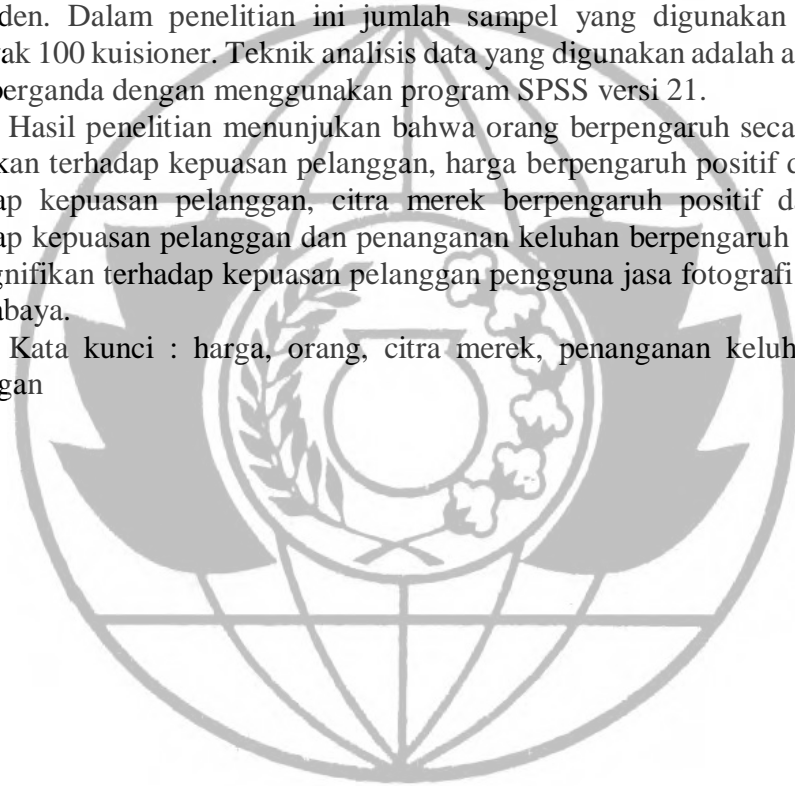
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh orang, harga, citra merek dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada Ikita Creative di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Peneliti menggunakan teknik pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuesioner yang telah dibuat dan ditetapkan kemudian dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti sebanyak 100 kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa fotografi ikita *creative* di Surabaya.

Kata kunci : harga, orang, citra merek, penanganan keluhan, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

The purpose of this study is for analyzing the influence of price, brand image and complaint management for the satisfaction of Ikita Creative's customers in Surabaya.

This study applies quantitative method. The technique for collecting the samples of this study is nonprobability sampling, the technique which does not give any opportunity for each element of population to be the samples. This studies applies the distributing questionnaires technique which are arranged and set for collecting data from the respondents. The amount of this study is 100 questionnaires. This study applies multiple linear regression technique with SPSS, version 21.

The result of the study shows that the people give positive and significant impact to the customers' satisfaction, the price give positive and significant impact to the customers' satisfaction, the brand image give positive and significant impact to the customers' satisfaction, the complaint management gives positive and significant impact to the customers' satisfaction of Ikita Creative's customers in Surabaya.

Keywords: price, people, brand image, complaint management, customers' satisfaction.



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day-----
M. Faisal, S.Pd., M.Pd.
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia