

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HOME BARBERSHOP DI KOTA PADANG

Yogi Praduana¹, Merry Trianita², Irdha³

Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Harta

Email : YogiPraduana7@gmail.com, Merytrianita@bunghatta.ac.id dan
Irdha1987@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan lokasi dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarluaskan kuesioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Home Barbershop Di kota Padang yang berjumlah sebanyak delapan puluh orang responden. Metode analisa data dalam penelitian ini adalah PLS dan SPSS. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode analisis meliputi: *Measurement Model Assessment* , *Analisis Deskriptif*, *R Square*, *Q square* dan *Structural Model Assessment*. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan home barbershop Di kota Padang. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Home barbershop Di kota Padang, Harga berpengaruh terhadap positif terhadap kepuasan pelanggan Home barbershop Di kota Padang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga

THE EFFECT OF LOCATION SERVICE QUALITY AND PRICE ON HOME BARBERSHOP CUSTOMER SATISFACTION IN PADANG CITY

Yogi Praduana¹, Merry Trianita², Ird³

Department of Management, Faculty of Economics, Bung Hatta University

Lecturer in the Department of Management, Faculty of Economics, Bung Harta University

Email: YogiPraduana7@gmail.com, Merytrianita@bunghatta.ac.id and

Ird1987@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of location service quality and price on customer satisfaction. This study uses data collection methods by distributing questionnaires. The population and sample used in this study were customers of Home Barbershop in the city of Padang, amounting to eighty respondents. The data analysis method in this research is PLS and SPSS. The hypothesis in this study was tested using analytical methods including: Measurement Model Assessment, Descriptive Analysis, R Square, Q square and Structural Model Assessment. From the test results it can be concluded that the quality of service has no effect on customer satisfaction at home barbershop in the city of Padang. Location has no effect on customer satisfaction. Home barbershop In the city of Padang, price has a positive effect on customer satisfaction. Home barbershop in the city of Padang.

Keywords: Service Quality, Location, Price