PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NAV KARAOKE DI KOTA BANDUNG

(Survei pada tempat karaoke NAV di Bandung)

Oleh:

Dewi Purnasari

61.101.11.003

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Magister Manajemen



PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2014

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN NAV KARAOKE DI KOTA BANDUNG

(Survei pada tempat karaoke NAV di Kota Bandung)

Oleh:
Dewi Purnasari
61.101.11.003

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

guna memperoleh gelar Magister Manajemen
pada Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia

Telah diketahui pada tanggal seperti tertera di bawah ini
Bandung, September 2014

menyetujui
pembimbing

Dr. Dedi Sulistyo Soegoto,S.T,,M.T
NIP . 4217.57.101.202

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Deden A. Wahab Sya'roni, M.SI,
NIP. 4127.61.101.008

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2014

SURAT PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Pembimbing	Dr. Dedi Sulistyo Soegoto,S.T,,M.T	Tanda Tangan
Judul Naskah Artikel	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan (Survei pada Tempat karaoke NAV di Kota Bandung)	

Menyatakan bahwa naskah artikel dengan judul seperti tersebut diatas telah diperiksa, dikoreksi dan disetujui oleh komisi pembimbing untuk dimuat dalam jurnal Publikasi Berkala Penelitian Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris dan menemukan kejelasan fenomena mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan NAV karaoke di bandung. Tujuannya adalah Kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasaan pelanggan di nav karaoke.Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji T) Dari perhitungan yang diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan Uji hipotesis secara simultan diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This study is to obtain empirical evidence about the phenomenon and find clarity influence the price and quality of service to customer satisfaction NAV karaoke in Bandung. The goal is quality of service and price on customer satisfaction in the nav karaoke.Pengaruh service quality to customer satisfaction partially and simultaneously. Based on the results of the partial hypothesis test (t test) from the calculation of the obtained t> t table, then H0 is rejected, meaning that the Quality of Service (X1) a significant effect on customer satisfaction (Y), while simultaneously test hypotheses derived F count> F then H0 is rejected, meaning variable Quality of Service (X1) and price (X2) simultaneously significant effect on customer satisfaction (Y).

Keywords : Quality of service, price, customer satisfaction