

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan dari variabel harga dan kualitas pelayanan yang mungkin dapat menghambat kelancaran usaha pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif (Siregar, 2013) dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini pelanggan dari persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang dengan sampel sebanyak 60 responden. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang dengan analisis data yang telah dilakukan dan melalui berbagai pengujian maka dapat disimpulkan bahwa : (1) harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang, (2) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada persewaan mainan anak Athar Rental Mainan Anak Lumajang.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.



Abstract

This study to overcome the problems of price and service quality variables that might hinder the smooth of business. In the Athar Children's Toys Rental Lumajang. Toys Rental. The research method uses quantitative research (Siregar, 2013) by looking for casual associative relationships (Sugiyono, 2015). The population in this study were customers from children's toys rental Athar Lumajang Children's Toys Rental with a sample of 60 respondents. The results of the research conducted on children's toys rental Athar Rental Children's Toys Lumajang with data analysis that has been carried out and through various tests it can be concluded that : (1) price has a significant effect on customer satisfaction on children's toy rental Athar Children's Toys Rental Lumajang, (2) the quality of service has a significant effect on customer satisfaction in children's toy rental Athar Lumajang Children's Toy Rental.

Keywords : Price, Service Quality, Customer Satisfaction.

