

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Alvi Mini Market Jepara. Dan penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada Alvi Mini Market Jepara.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Alvi Mini Market yang pernah atau yang sering berbelanja di Alvi Mini Market Jepara. Sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden dan teknik yang digunakan adalah teknik *Non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* (pengambilan sampel berdasarkan kebetulan).

Dari hasil analisis, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya valid. Dan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas layanan kemudian diikuti variabel harga. Variabel-variabel dependen pada penelitian ini sudah cukup baik dalam menjelaskan variabel independennya (kepuasan pelanggan). Saran penulis adalah agar Alvi Mini Market Jepara perlu mempertahankan hal-hal yang sudah dinilai baik oleh pelanggan dan memperbaiki yang dinilai oleh pelanggan masih kurang. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa dari kedua variabel independen yang diteliti kedua variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu pengaruh harga (X_1) dan kualitas layanan (X_2). Dalam uji F juga terbukti bahwa model yang digunakan untuk menjelaskan kepuasan pelanggan berpengaruh secara silimutan, karena nilai F hitung (13,738). Untuk koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai *adjusted R* sebesar 0,211 yang artinya bahwa model yang digunakan hanya bisa menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 21,1% sedangkan sisanya sebesar 78,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : pengaruh harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.