

**Judul** : **Dampak Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap**  
**Penelitian :** **Kepuasan Pelanggan Pada Toko Bahan Bangunan**  
**Wisma Jaya Kediri**

Dosen : Dr. Lina Saptaria, S.Pd.,MM  
Pembimbing : Anita Sumelvia Dewi, S.I.Kom, M.M  
Nama : Ahmad Brian Farisya Ardhana  
Mahasiswa  
NPM : 21130210386

### **Abstraksi**

Studi ini mempunyai tujuan dalam menyelidiki dampak kualitas pelayanan dan harga kepada kepuasan pelanggan Toko Bahan Bangunan Wisma Jaya Kecamatan Kunjang secara parsial ataupun simultan. Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pelanggan toko mulai tahun 2021-2024. Teknik pengambilan sampelnya menerapkan *purposive sampling* yang berjumlah sebanyak 154 pelanggan. Teknik kuesioner digunakan untuk menjangkau data kemudian dilakukan uji instrumen dan analisis datanya dibantu melalui software SPSS versi 26. Hasil analisis mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan dan harga secara parsial maupun simultan pengaruhnya positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan. Implikasi hasil penelitian ini menekankan pentingnya manajer toko untuk berfokus kepada meningkatkannya kualitas pelayanan hingga penentuan harga produk yang kompetitif sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.