

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN JASA KURSUS MENGENAL UKI SEMARANG**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan menggunakan jasa kursus mengenal UKI Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Kursus Mengenal UKI Semarang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dan diuji menggunakan metode analisis regresi berganda, uji F dan uji T. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Analisis data dengan menggunakan SPSS 19 menunjukkan bahwa keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan di kursus mengenal UKI Semarang dapat ditingkatkan memperhatikan tingkat harga dan kualitas pelayanan kursus UKI. Harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan kursus mengenal UKI Semarang.

Kata Kunci : harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of price and quality of service on purchasing decisions and customer satisfaction using the services of a driving course UKI Semarang. This research is quantitative descriptive. The study was conducted in Semarang UKI Driving Course. The sample in this study amounted to 98 respondents. Sampling using accidental sampling technique and tested using multiple regression analysis, F test and T. Data collected by questionnaire. Data analysis using SPSS 19 shows that the purchasing decisions and customer satisfaction in Semarang UKI driving course can be increased attention to the level of prices and service quality courses UKI. The price and quality of service has a significant influence on purchasing decisions and customer satisfaction driving course UKI Semarang.

Keywords: price, quality of service, purchasing decisions, and customer satisfaction