

ABSTRAK

Faisal Pakaya. NIM 261408024. “Pengaruh Harga Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tv Kabel Mimoza”. Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I : Dr. Arifin Tahir, M.Si. Pembimbing II : Tineke Wolok, ST, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana persepsi pelanggan TV kabel Mimoza mengenai harga layanan yang ada saat ini serta tingkat kepuasan mereka. Selain itu juga ingin dilihat bagaimana serta seberapa besar pengaruh dari harga layanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun obyek penelitian ini adalah pelanggan tv kabel Mimoza dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sedangkan untuk analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian pelanggan mengenai harga jual layanan TV kabel yang ditetapkan selama ini sudah cukup baik. Demikian pula tingkat kepuasan pelanggan TV kabel Mimoza sudah baik. Adapun pengaruh dari penilaian mengenai harga jual terhadap kepuasan pelanggan bersifat positif. Semakin baik penilaian pelanggan terhadap harga layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin puas. Adapun besar pengaruh harga layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa tv kabel mimoza adalah sebesar 69,1% sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : penilaian harga layanan, kepuasan pelanggan, analisis regresi