

## ABSTRAK

**Alzhika, Veny Dwi Anggrayni.** 2024, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Internet Service Provider (ISP) Studi Kasus Perusahaan Sheepnet Kraksaan.* Skripsi, Program Studi Ekonomi, Fakultas Sosial dan humaniora, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing Muh. Hamzah M.M.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadan atau ketidaksepadan antara hasil yang di dapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa *internet service provider*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 185 pelanggan yang termasuk dalam sampel penelitian. Analisis statistik yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Hasil penelitian ini yaitu hasil analisis uji t (parsial) diketahui variabel  $X_1$  diperoleh nilai  $sig\ 0,000 < 0,05$  dan di dapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,928 < 1,665$ ). Variabel  $X_2$  diperoleh nilai  $sig\ 0,000 > 0,05$  dan didapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,509 < 1,655$ ). Jadi secara parsial variabel  $X_1$  dan  $X_2$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

Secara simultan kualitas layanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada jasa internet service provider di perusahaan Sheepnet Kraksaan. Artinya pada penelitian ini  $H_1$  diterima  $H_0$  di tolak. Berdasarkan uji F bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 > 0,05$  dan nilai Fhitung  $57,815 < 2,332$ .