

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
TESTIMONI ORANG LAIN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA
FOTO QUEEN PHOTOGRAPHY
DESA SIULAK DERAS MUDIK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :
MYLIN TAURISIA
NPM : 1910061201117

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2023**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN TESTIMONI
ORANG LAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PENGGUNA JASA FOTO QUEEN PHOTOGRAPHY
DESA SIULAK DERAS MUDIK**

MYLIN TAURISIA

Pembimbing Utama : Melifia Liantifa, S.P., M.Si

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa foto Queen Photography Desa Siulak Deras Mudik 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa foto Queen Photography Desa Siulak Deras Mudik 3) Pengaruh Testimoni orang lain terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa foto Queen Photography Desa Siulak Deras Mudik. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa foto Queen Photography yang telah pernah memakai jasa foto. Selanjutnya penetapan sampel adalah sebanyak 80 responden yang telah pernah memakai jasa foto dengan teknik pengambilan sampel *Convenience Sampling* dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa foto Queen Photography Desa Siulak Deras Mudik. Besar pengaruh harga hanya 1,9%. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa foto Queen Photography Desa Siulak Deras Mudik sebesar 13,3%. 3) Testimoni orang lain berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa foto Queen Photography Desa Siulak Deras Mudik sebesar 9,9%. 4) Harga, Kualitas Pelayanan, dan Testimoni orang lain berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa foto Queen Photography Desa Siulak Deras Mudik sebesar 25,1%.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, dan Testimoni orang lain, Kepuasan Pelangga

THE EFFECT OF PRICE, SERVICE QUALITY, AND OTHER PEOPLE'S TESTIMONIALS ON CUSTOMER SATISFACTION FOR USERS OF PHOTO QUEEN PHOTOGRAPHY SERVICES IN THE VILLAGE OF SIULAK DERAS MUDIK

MYLIN TAURISIA

Main Supervisor : Melifia Liantifa, S.P., M.Si

Study Program Of Management

Sakti Alam Kerinci School of Economic, Sungai Penuh

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) The effect of price on customer satisfaction for users of Queen Photography photo services in Siulak Deras Mudik Village 2) The effect of Service Quality on Customer Satisfaction for users of Queen Photography photo services in Siulak Deras Mudik Village 3) The effect of other people's testimonials on customer satisfaction for users of Queen Photography photo services in Siulak Deras Mudik Village. The population in this study are users of Queen Photography photo services who have used photo services. Furthermore, the sample determination was 80 respondents who had used photo services with the Convenience Sampling sampling technique using a questionnaire. Based on the research results show that 1) Price has no significant effect on Customer Satisfaction of Queen Photography photo service users in Siulak Deras Mudik Village. The effect of price is only 1,9%. 2) Service quality has a significant effect on customer satisfaction of Queen Photography photo service users in Siulak Deras Mudik Village by 13,3%. 3) Other people's testimonials have a significant effect on customer satisfaction of Queen Photography photo service users in Siulak Deras Mudik Village by 9,9%. 4) Price, Service Quality, and Other People's Testimonials affect Customer Satisfaction of Queen Photography photo service users in Siulak Deras Mudik Village by 25,1%.

Keywords: Price, Service Quality, Testimonials, Customer Satisfaction