

Kepuasan pelanggan ditinjau dari Persepsi harga Waroeng SS

Dika Farika
Ike Agustina

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pelanggan dengan persepsi harga Waroeng SS. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan persepsi harga pada Waroeng SS. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 154 subjek. Penelitian ini menggunakan dua skala, yaitu (a) skala dukungan Kepuasan pelanggan yang mengacu pada aspek Kepuasan pelanggan Mowen (1998) dan (b) skala Persepsi harga yang mengacu pada aspek Persepsi harga dari Tjiptono (2008). Hasil analisis data dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dari *Spearman* menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan persepsi harga pada Waroeng SS ($r=0,739$; $p=0.000$) yaitu semakin tinggi Persepsi harga yang diberikan pelanggan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka hipotesis yang diajukan peneliti **diterima**.

Kata Kunci : *Kepuasan pelanggan, Persepsi harga, Waroeng SS.*