

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Ganjil Tahun 2024/2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, EMOSIONAL
DAN FAKTOR SITUASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA LADY BEAUTY SALON DI KOTA PALEMBANG**

Tirtayasa

2125200044

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional, dan Faktor Situasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lady Beauty Salon di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner dengan skala interval, dengan jumlah responden sebanyak 118 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode Slovin dan dengan bantuan SPSS 26. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deksriptif, subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang yang telah melakukan treatment di Lady Beauty Salon. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan, harga, dan faktor situasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga, emosional dan faktor situasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi