

## RINGKASAN

Penelitian ini berjudul: “Pengaruh *Physical Evidance*, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Laundry pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *physical evidance*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *Laundry* pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Hipotesis dalam penelitian ini :

1. *Physical Evidance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *Laundry* pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Persepsi Harga berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *Laundry* pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *Laundry* pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2021. populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa *Laundry* di Purwokerto. teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. sampel penelitian sebanyak 102 responden. teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik analisis dilakukan dengan metode regresi linier berganda.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) *Physical Evidance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *Laundry* pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto. (2) Persepsi Harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *Laundry* pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *Laundry* pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

**Kata Kunci :** *physical evidance*, persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## SUMMARY

*This research is entitled: "The Influence of physical evidence, Price Perception, and quality service to satisfaction of subscribing to laundry service to a Wijayakusuma Purwokerto University student". The purpose of this study was to determine and analyze the effect of physical evidence, perceived price, quality services to satisfaction of subscribing to laundry service to a Wijayakusuma Purwokerto University student.*

*The hypothesis in this study:*

- 1. Physical evidence has a significant positive effect on the satisfaction of subscribing to a Laundry service on University student Wijayakusuma Purwokerto*
- 2. price perception has a significant positive effect on the satisfaction of subscribing to a Laundry service on University student Wijayakusuma Purwokerto*
- 3. quality service has a significant positive effect on the satisfaction of subscribing to a Laundry service on University student Wijayakusuma Purwokerto.*

*This research was conducted in September 2021. The population in this study is Laundry service user in Purwokerto. The sampling technique used was accidental sampling. research sample of 102 respondents. Data collection techniques using a questionnaire, the analysis technique is done by using multiple linear regression. The results of data analysis show that: (1) Physical evidence has a significant positive effect on the satisfaction of subscribing to a Laundry service on University student Wijayakusuma Purwokerto. (2) price perception has a positive but in significant impact on the the satisfaction of subscribing to a Laundry service on University student Wijayakusuma Purwokerto. (3) quality service has a significant positive effect on the satisfaction of subscribing to a Laundry service on University student Wijayakusuma Purwokerto.*

***Keywords: physical evidence, price perception, quality service and customer satisfaction.***