

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) , *empathy* (layanan empati) dan harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat pada kepuasan konsumen di Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Hayati Pratama Mandiri dengan sampel sebanyak 368 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) , *empathy* (layanan empati) dan harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen