

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan semakin tingginya kesadaran pria dalam berpenampilan menarik dan rapi disetiap kesempatan terutama di potongan rambut, memberikan dampak positif pada perkembangan *barbershop*. Semakin banyak nya *barbershop* di kota Bandung mengakibatkan meningkatnya persaingan antara *barbershop* yang satu dengan yang lainnya. Persaingan tersebut menuntut *barbershop* untuk saling berpacu dalam peningkatan kualitas layanan, variasi jasa dan harga, serta dituntut menguasai keterampilan memberikan keahlian dan menyediakan kelengkapan peralatan yang sangat representatif. Eiji *cuts barbershop* Bandung merupakan salah satu *barbershop* yang memanfaatkan perkembangan usaha *barbershop* saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Eiji *cuts barbershop* Bandung.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang menggunakan jasa Eiji *cuts barbershop* Bandung, untuk analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Eiji *cuts barbershop* Bandung berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 84.3%. Sedangkan dari faktor Harga berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 81.1%. Hasil analisis deskriptif penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Eiji *cuts barbershop* Bandung baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan