

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Variabel Harga, Mutu Produk dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT Traktor Nusantara Cabang Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada 60 konsumen PT Traktor Nusantara Cabang Surabaya. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan Software SPSS versi 17. Teknik pengujian data yang digunakan dalam pengujian analisis ini yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor independen (harga, produk, layanan) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis dapat ditarik kesimpulan yaitu: (1) pengujian hipotesis secara simultan diperoleh nilai signifikansi F sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga variabel independen (harga, produk dan layanan) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen;

Kata Kunci: Harga, produk, layanan dan kepuasan konsumen.