

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Menguji pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan pengaruh pelayanan, harga, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Maka dari itu di halaman selanjutnya pada tinjauan pustaka di perjelas pendefinisian terkait variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini baik variabel independen maupun dependen. Dan di metode penelitian di jelaskan terkait cara pengambilan populasi dan sampel sekaligus metode nya, dan populasi penelitian ini ialah 50 konsumen yang berkunjung ke perusahaan dengan pengambilan sampel 30 konsumen yang datang ke perusahaan, di pembahasan dan analisis sudah di perjelas tentang hasil uji melalui SPSS dengan hasil bahwa variabel Pelayanan(X1) pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap KepuasanKonsumen(Y). dan variabel Harga(X2) pada penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap KepuasanKonsumen(Y). serta variabel KualitasProduk(X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.dan juga di uji secara simultan bahwa ketiga variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Pelayanan (X1), Harga (X2), dan KualitasProduk(X3) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci :*Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service on customer satisfaction, affect prices on customer satisfaction, influence product quality on customer satisfaction partially and affect service, price, product quality on customer satisfaction simultaneously. Therefore on the next page the conclusions of the library in the clarification of definitions related to the variables used in this study are both independent and dependent variables. And the research method is explained in terms of how to take population and sample with this method, and this population study is 50 customers who visit the company by taking a sample of 30 consumers who come to the company, the discussion and analysis have been clarified about the results of research through SPSS with the results the Service variable (X1) in this study showed a significant effect on Consumer Satisfaction (Y). and Price variable (X2) in this study is significant towards Consumer Satisfaction (Y). and Product Quality (X3) variables have a significant effect on customer satisfaction. Also in the trial variable the independent variables in this study are Service (X1), Price (X2), and Product Quality (X3) linked together (simultaneously) to Consumer Satisfaction.

Keywords: Service, Price, Product Quality, Consumer Satisfaction