

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui adakah pengaruh dari Kualitas Pelayanan, produk, serta harga terhadap Kepuasan Konsumen. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik penelitian sampel secara acak terdapat sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, sedangkan data yang diambil adalah data primer dan data skunder, sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan Analisis Regresi Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Dibuktikan dengan Nilai Koefisien regresi Sebesar 0,350 2)) Terdapat Pengaruh Positif dan tidak Signifikan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, Dibuktikan dengan Nilai Koefisien regresi Sebesar 0,125 4)) Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, Dibuktikan dengan Nilai Koefisien regresi Sebesar 0,390. 5)) Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Konsumen, Dibuktikan dengan Nilai Koefisien regresi Sebesar 0,017

Kata Kunci : kualitas pelayanan, Produk, Harga , kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether there is an influence of the Service Quality, products, and prices on Consumer Satisfaction. The approach in this study uses quantitative research with random sample research techniques there are samples of 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires, while the data taken are primary data and secondary data, while data analysis techniques using Regression Analysis The results of the study show that: 1) There is a Positive and Significant Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction, Evidenced by a Regression Coefficient of 0.350 2)) There is a Positive and Not Significant Price Effect on Consumer Satisfaction, Evidenced by a Regression Coefficient of 0.125 4) There is a Positive and Significant Effect of Price on Consumer Satisfaction, Evidenced by a Regression Coefficient of 0.390. 5)) There is a Positive and Significant Effect of Service Quality, Products and Prices together Against Consumer Satisfaction, Evidenced by a Regression Coefficient of 0.017

Keywords: service quality, product, price, customer satisfaction