

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Kawat dan Oli merupakan kebutuhan transportasi masyarakat. Bojonegoro adalah salah satu wilayah yang penduduknya bekerja pengeboran minyak, juga terdapat berbagai macam alat transportasi. Distributor Kurnia Jaya harus mempunyai cara supaya meningkatkan kepuasan konsumen atas produk yang di jualnya. Melalui faktor kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Dengan Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Distributor Kurnia Jaya , Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Distributor Kurnia Jaya, Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Distributor Kurnia Jaya, Apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Distributor Kurnia Jaya. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan dengan metode non probability sampling (purposive sampling ) sample menggunakan rumus slovin dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Menunjukkan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Secara parsial X1 sebesar 0,357 atau 35,7%. Nilai tstatistik > ttabel yaitu 4,131 > 1,99167. X2 sebesar 0,223 atau 22,3%. Nilai tstatistik > ttabel yaitu 3,547 > 1,99167. X3 sebesar 0,142 atay 14,2%. Nilai tstatistik > ttabel yaitu 2,341 > 1,99167. Secara simultan ditunjukkan dari nilai Fstatistik > Ftabel yaitu 39,072 > 2,72. Pengujian atas hipotesis yang diajukan menunjukkan bahwa ketiga hipotesis telah memenuhi syarat diterima yaitu t hitung > t table dengan probability < 0,05.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan  
Konsumen

**ABSTRACT**  
**EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO  
CONSUMER SATISFACTION**

*Wire and Oil is a necessity for public transportation. Bojonegoro is one of the areas where the population works on oil drilling, there are also various kinds of transportation. Distributor Kurnia Jayas must have a way to increase consumer satisfaction with the products they sell. Through the factors of product quality, price and service quality will affect the level of customer satisfaction. Researchers formulate the following problems: Does price affect customer satisfaction Distributor Kurnia Jaya, does product quality affect customer satisfaction Distributor Kurnia Jaya, Does service quality affect customer satisfaction Distributor Kurnia Jaya, Does price, product quality and service quality predominantly affect on consumer satisfaction Distributor Kurnia Jaya. This type of research used in this study is quantitative. The sampling technique used was non-probability sampling (purposive sampling) the sample used the Slovin formula with a total of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. This shows that all independent variables have a positive and significant effect on the dependent variable. Partially  $X_1$  is 0.357 or 35.7%. The value of  $t_{statistik} > t_{table}$  is  $4.131 > 1.99167$ .  $X_2$  is 0.223 or 22.3%. The value of  $t_{statistik} > t_{table}$  is  $3.547 > 1.99167$ .  $X_3$  is 0.142 or 14.2%. The value of  $t_{statistik} > t_{table}$  is  $2.341 > 1.99167$ . Simultaneously indicated by the value of statistics  $> F$  table, namely  $39.072 > 2.72$ . Testing of the proposed hypothesis shows that the three hypotheses have met the accepted requirements, namely  $t_{count} > t_{table}$  with a probability  $< 0.05$ .*

**Keywords: Price, Product Quality, Service Quality and Consumer satisfaction.**