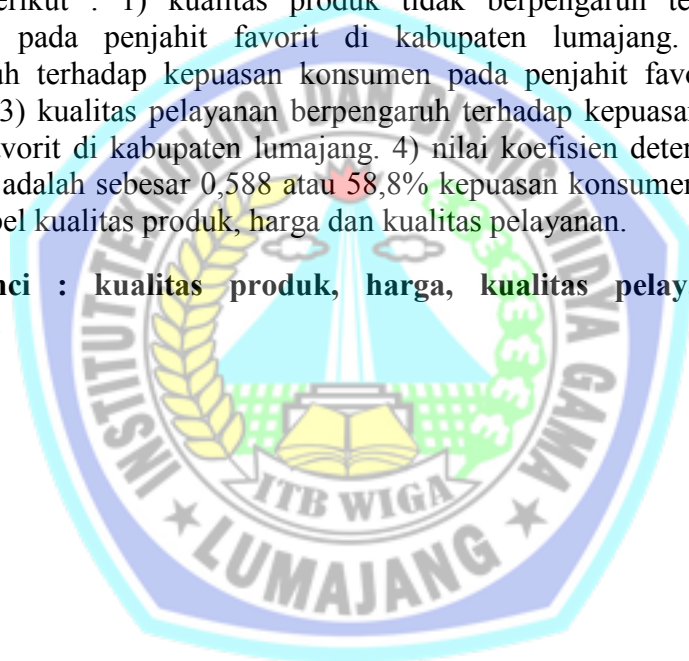


ABSTRAK

Penjahit favorit adalah sebuah perusahaan pakaian dan jasa yang berpengalaman di bidang ini sejak tahun 1982. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada penjahit favorit di kabupaten lumajang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dalam penelitian ini menggunakan 60 responden. Jumlah populasi dalam penelitian ini yang pernah melakukan pembelian jasa atau produk dua atau tiga kali. Teknik sampling yang digunakan yaitu *sampling insidental*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Setelah dilakukan pengujian parsial (uji t) didapatkan hasil sebagai berikut : 1) kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada penjahit favorit di kabupaten lumajang. 2) harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada penjahit favorit di kabupaten lumajang. 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada penjahit favorit di kabupaten lumajang. 4) nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan adalah sebesar 0,588 atau 58,8% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen



ABSTRACT

Favorite tailors is a clothing and service company that has experience in this field since 1982. This study aims to determine the effect of product quality, price and service quality on customer satisfaction at favorite tailors in Lumajang district. The research method used in this research is quantitative. Data collection was obtained through distributing questionnaires and in this study using 60 respondents. The number of population in this study who have purchased services or products two or three times. The sampling technique used is incidental sampling. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis techniques. After partial testing (t test) the following results were obtained: 1) product quality did not affect consumer satisfaction at favorite tailors in Lumajang district. 2) price has no effect on customer satisfaction at favorite tailors in Lumajang district. 3) service quality affects consumer satisfaction at favorite tailors in Lumajang district. 4) the resulting value of the coefficient of determination (R^2) is 0.588 or 58.8% consumer satisfaction can be explained by the variables of product quality, price and service quality.

Keywords: *product quality, price, service quality, customer satisfaction*

